



INFORME DE GESTIÓN NO DISCRIMINACION 2025



REFERENCIAL TECNICO DE NO DISCRIMINACIÓN



CONCEPTOS QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA





CÁMARA
DE COMERCIO DE
PALMIRA

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”.

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

ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA



**CÁMARA
DE COMERCIO DE
PALMIRA**

Diagnóstico

FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE EMPRESAS	Ciudad:	Palmira
	Fecha:	28/05/2025
	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 anual (Mayo 2025)

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL	CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA			
Organización evaluada	CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA			
Información y datos de contacto	Representante:	Héctor Fabio Toro H.	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: 38-89-99
Referencial Certificación	Sitio(s)	Ubicación	Número de certificado	Alcance Proceso/Servicio
Referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación. Requisitos y directrices: 2021-10-28	Calle 28 No. 31-30	Palmira, Valle del Cauca, Colombia	CP-CER-SND0154	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	Seguimiento			

Auditoría de seguimiento en julio de 2025

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 - SND0154

Certificado

Fecha de Aprobación: 2023-09-05

Approval Date: 2023-09-05

Fecha del Último Vencimiento: 2023-11-04

Last Expiration Date: 2023-11-04

Fecha del Próximo Vencimiento: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Fecha Última Modificación: 2024-07-24

Last Modification Date: 2024-07-24

Fecha de Restauración: 2024-07-24

Restoration Date: 2024-07-24

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Next Expiration Date: 2026-05-04

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo

La autenticidad del certificado y su alcance se puede consultar al correo electrónico: cert@icontec.gov.co

F-PS-030
Versión 00

Este certificado es propiedad de ICONTEC, ubicado en la Calle 206 No. 30, Calle 19 Transversal, Barrio 4, Zona 1 y 14, Bogotá D.C., Colombia.

Partes Interesadas

A partir de 2025 para la entidad se vuelve una necesidad para sus partes interesadas el: **Trato profesional, respetuoso, igualitario, equitativo e inclusivo en el entorno laboral**

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
1	Gestión Humana	Empleados (Gestión Contractual)	Políticas y lineamientos para los empleados	Estudio de necesidades y expectativas, Encuesta de clima organizacional, comité de convivencia, normatividad legal, Matriz de riesgos y peligro, Evaluación de competencias y desempeño, Bioseguridad	<p>N1. Acceso claro y oportuno a la información sobre su historial laboral</p> <p>N2. Brindar formación y capacitación relacionada con gestión del cargo</p> <p>N3. Garantizar las condiciones, ambientes o espacios de trabajo seguro y saludable, incluso en el contexto de eventos climáticos extremos</p> <p>N4. Garantizar la cobertura (afiliación) en seguridad social</p> <p>N5. Trato profesional, respetuoso, igualitario, equitativo e inclusivo en el entorno laboral</p> <p>N6. Cumplimiento a las obligaciones especiales del empleador</p>	<p>E1. Estabilidad Laboral</p> <p>E2. Buen clima laboral - relaciones laborales</p> <p>E3. Reconocimiento al Desempeño laboral</p> <p>E4. Trabajar en empresas que promuevan sostenibilidad integral, incluyendo programas de movilidad segura y responsable (ej. Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV, reducción de huella ambiental y hábitos de consumo responsable).</p> <p>E5. Invitación a participar en comités (COPASST, Comité de Convivencia).</p>
2	Gestión Humana	Entidades de Control: UGPP, Ministerio de Trabajo, Oficina de Trabajo, Contraloría	Requisitos legales o reglamentarios	Normatividad de las entidades de control (Matriz de requisitos legales)	<p>N1. Envío de la información y soporte (evidencias) del cumplimiento de la legislación laboral</p> <p>N2. Atención a las visitas de inspección</p> <p>N3. Disponibilidad de la información en las visitas de inspección</p> <p>N4. Cumplimiento de la normatividad vigente</p> <p>N5. Trato profesional, respetuoso, igualitario, equitativo e inclusivo en el entorno laboral</p>	
4	Comunicación e Imagen Corporativa	Empresarios, emprendedores, comunidad en general (Incluye estudiantes, visitantes y visitantes ocasionales)	Conformidad del servicio o producto, Disponibilidad Entrega	Encuesta de satisfacción, quejas y reclamos, portal web, redes sociales, contacto directo con el usuario	<p>N1. Canales de atención ágiles y con personal capacitado para resolver inquietudes</p> <p>N2. Respuestas oportunas a solicitudes y requerimientos</p> <p>N3. Portal institucional funcional, accesible y actualizado</p> <p>N4. Información clara, veraz y oportuna sobre trámites, programas y servicios</p> <p>N5. Acceso sencillo y rápido a la información institucional</p> <p>N6. Trato profesional, respetuoso, igualitario, equitativo e inclusivo en el entorno laboral</p>	E1. Amplia difusión de la oferta de programas y servicios disponibles

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

<https://www.ccpalmira.org.co/politicas/>

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. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL PERFIL O ROL	Auxiliar de Recepción
DEPARTAMENTO	Jurídico
CARGO SUPERIOR INMEDIATO	Director Jurídico
REEMPLAZADO POR	1. Auxiliar de Registros Públicos
REEMPLAZA A	1. Auxiliar de Registros Públicos

2. MISIÓN DEL CARGO
Brindar información personalizada y telefónica básica de trámites de Cámara e interinstitucionales para la creación de empresa, direccionar los requerimientos planteados por el empresario en cuanto a los trámites relacionados con el proceso de constitución de empresas de acuerdo con los estándares, normas, políticas, procedimientos y protocolos definidos, facilitando el acceso a la formalización / legalización del empresario, entregar certificados y brindar información básica de los servicios que presta la Cámara.

3. ANÁLISIS DEL CARGO POR PROCESOS

Descripción de Función	Proceso (*)				
	V1	D2	V10	V5	A4
1 Atender la orientación de los usuarios de manera presencial y telefónica en los trámites relacionados con toda la Entidad.	X				
2 Entrega de Libros y copias de documentos registrados, así como de las devoluciones.	X				
3 Generar los recibos para la inscripción de medidas cautelares, prohibiciones de enajenar y de inhabilidades remitidas por las Entidades estatales	X				
4 Realizar liquidaciones de los diferentes servicios que presta la Entidad	X				
5 Apoyar a los usuarios en el diligenciamiento de formularios	X				
6 Generar los recibos para la inscripción de medidas cautelares, prohibiciones de enajenar y de inhabilidades remitidas por las Entidades estatales	X				
7 Información básica sobre MASC			X		
8 Las demás actividades encomendadas por la normatividad, institucional o que delegue el jefe inmediato	X	X	X	X	X
9 Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema Integrado de Gestión de la entidad y contribuir a la mejora de los procesos en que participa.		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

Matriz de Requisitos Legales

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA							
MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES							
LEGISLACION							
TIPO/NUMERO	AÑO	AUTORIDAD COMPETENTE	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA	ARTICULOS APLICABLES	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA FRECUENCIA DE MONITOREO
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".	Todos	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
Decreto 231	2006	Presidente de la República de Colombia	por medio del cual se corrige un yerro de la Ley 1010 de enero 23 de 200 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.	Todos	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
Resolución 3461	2025	Ministerio del Trabajo	Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.	Todos	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
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.	Todos	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
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.	Todos	Aplicabilidad de la normatividad	Gestión Humana	Anual
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	Artículos: 1 2 3 4 13 14 15 16 17 20 22	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
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.	Todos	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
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.	Todos	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
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.	Artículos 1,2,3,4 y 5	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
Resolución 217 A (III)	1948	Asamblea General de las Naciones Unidas en París	Declaración Universal de los Derechos Humanos	Todo	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual
C111 (núm. 111)	1958	Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo	Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación)	Todo	Aplicabilidad de la Ley	Gestión Humana	Anual

[VER MATRIZ COMPLETA AQUÍ](#)




Riesgos y Oportunidades

Riesgo

ID	Tipo de Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas	Efectos	Procesos	Responsable	Fecha identificación	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	CONTROLES O PLANES DE TRATAMIENTO					
											ID	Tipo	Nombre	Descripción	Última Calificación	Observación
228	SG-SST	Escasa atención a los factores de riesgos psicosocial afectando el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador	Escasa atención a los factores de riesgos psicosocial afectando el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada organización del tiempo de trabajo (Origen: Interno Factor: Metodo) - Cantidad de trabajo (Origen: Interno Factor: Metodo) - Comunicación entre los distintos niveles (Origen: Interno Factor: Mano de obra) - Baja interacción entre los colaboradores (Origen: Interno Factor: Medio ambiente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes negativas - Preocupación - Disminución del rendimiento de trabajo - Alteración de la vida social y familiar - Problemas de salud - Accidentes de trabajo - Enfermedad laboral a largo plazo 	GESTION HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	2024-04-19	9	3	359	Plan de Tratamiento	Bateria Riesgo Psicosocial	Aplicación de la batería del riesgo psicosocial	100%	Terminó en 2025
											370	Control	Bateria Riesgo Psicosocial	Aplicación de la batería del riesgo psicosocial	95	
229	SG-SST	Existencia de casos de desigualdad laboral, discriminación, violencia laboral u hostigamiento	Existencia de casos de desigualdad laboral, discriminación, violencia laboral u hostigamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de una cultura de igualdad laboral, no discriminación y de cero tolerancia a la violencia laboral, el hostigamiento (Origen: Interno Factor: Metodo) - Falta de observancia a la Política de Igualdad Laboral y No discriminación (Origen: Interno Factor: Metodo) - Falta de mantenimiento de las prácticas determinadas en la Norma (Origen: Interno Factor: Metodo) 	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral negativo - Violencia laboral - Actos de discriminación en el desarrollo de las actividades institucionales 	GESTION HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	2024-04-19	4	2	360	Control	Actividades de sensibilización y capacitación en materia de no discriminación	Actividades de sensibilización y capacitación en materia de igualdad laboral, no discriminación, cero tolerancia a la violencia laboral y el hostigamiento	95	
253	Operativo	Sello No Discriminación - Falta de accesibilidad para personas con discapacidad	Barreras físicas y de comunicación que impiden accesibilidad plena de los usuarios internos y externos	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios no adecuados (Origen: Interno Factor: Maquinaria) - falta de intérpretes o rampas (Origen: Interno Factor: Metodo) 	<ul style="list-style-type: none"> - Exclusión - Incumplimiento legal - Imagen negativa - Aumento de insatisfacción por discriminación 	GESTION HUMANA	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	2025-08-20	4	2	405	Control	Espacios y demarcaciones para acceso a personas con discapacidad	Contar y garantizar los espacios, demarcaciones e intérpretes para acceso a personas con discapacidad	95	

Oportunidades

 INFORMACIÓN GENERAL	
ID	3397
Fecha de identificación	18/07/2025
Procesos	1- A4. GESTION HUMANA
Tipo de hallazgo	Oportunidad de mejora
Descripción	OM SELLO ND 2025: Continuar fortaleciendo la estrategia de diversidad, equidad, inclusión y no discriminación de la entidad a través de la formación y la comunicación en temas de no discriminación hacia las partes interesadas, para con ello, fomentar una cultura organizacional más inclusiva, coherente y reconocida, tanto interna como externamente.
Fecha creación	18/07/2025
Sede	Camara de Comercio de Palmira
Tipo de acción	Mejora



Caracterización de la Entidad

Número de colaboradores

42 Personas

Dependencia

Presidencia	2
Competitividad	3
Desarrollo Empresarial	6
Administrativo	15
Jurídico	16

Distribuidos por edad

18 a 25 años	4
26 a 30 años	3
31 a 35 años	5
36 a 40 años	7
41 a 45 años	7
46 a 50 años	4
51 o más años	12

Personal de apoyo

SENA y Pasantes	7
Temporales	6

Nivel Académico 2025

Primaria	1
Bachillerato	7
Técnico / Tecnológico	5
Estudiante Pregrado	9
Pregrado - Profesional	14
Especialización	7
Maestría	6

3.103 Horas de formación a colaboradores

Administrativo	Jurídico	Desarrollo Empresarial	Competitividad
763,5 horas	563,5 horas	905 horas	335 horas

Diversidad

Diversidad Étnica

Afrocolombiano	28%
Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	2%
Indígena	13%
Ninguno de los anteriores	57%
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.

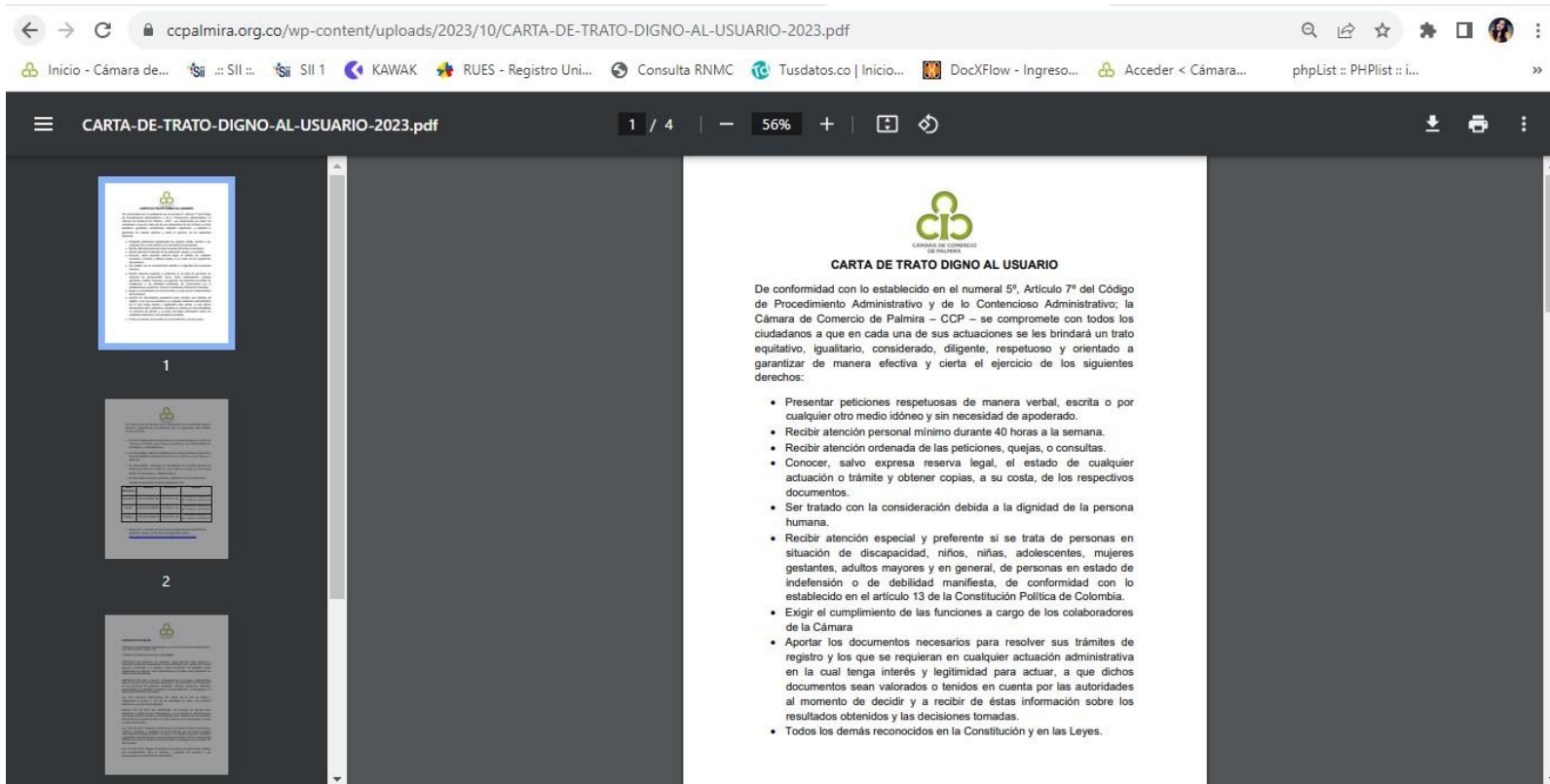


CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Mecanismos de Comunicación

A nivel externo

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



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying the URL: ccpalmira.org.co/wp-content/uploads/2023/10/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-USUARIO-2023.pdf. The browser's address bar also shows several tabs and navigation icons. The main content area displays a PDF document viewer for the file 'CARTA-DE-TRATO-DIGNO-AL-USUARIO-2023.pdf'. The viewer shows a thumbnail on the left with three pages, and the main view displays page 1 of 4 at a 56% zoom level. The document content includes the logo of the Cámara de Comercio de Palmira and the title 'CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO'. The text states that the Cámara de Comercio de Palmira (CCP) is committed to providing dignified treatment to all citizens. It lists several rights, including the right to present petitions, receive attention, and be treated with dignity.

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	% 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 GARANTÍA 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:		100%		
<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

Pantalla área de atención al público Palmira y Sedes



Mecanismos de Comunicación

A nivel Interno



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

Ledy Vanessa Arango Escobar valled@copalmira.org.co
para CooFABIO, CooMarta, CooSandra, CooEDINSON, CooElián, CooMarta, CooJohi, CooALEXIS, CooCARLOS, CooLaura, CooGLORIA, CooDacar, CooLaura, CooDEIGO, CooCristóbal, CooDANIEL, CooJHON, CooHector, CooLuis, C...

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito recordar el link: <https://bit.ly/3NJC0YD> que contiene la nueva información estratégica y corporativa de la entidad construida 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,

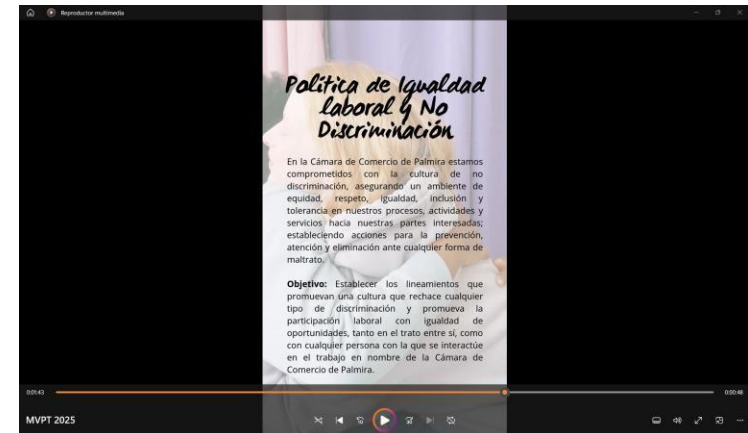
Ledy Vanessa Arango Escobar Oficina de Comercio de Palmira



Aviso Legal: Este mensaje (incluido sus anexos), está destinado únicamente para el uso del receptor a quien se le ha remitido y puede contener información que no es de carácter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es el destinatario mencionado, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o reparto de esta comunicación será estrictamente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifique por favor inmediatamente y elimine este mensaje. Gracias.

Contenido que no es de carácter público, no incluye este correo o mensaje que sea absolutamente necesario.

[Responder](#) [Reenviar](#)



Socialización Política y objetivos de No Discriminación

Capacitación del personal en Acoso Laboral y No Discriminación



Capacitación Riesgo Psicosocial
énfasis Comunicación



Integraciones trabajo en equipo



Reconocimiento al personal en fomentar la no discriminación
y entrega de separadores





**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

8:13 a. m.

1/05/2025

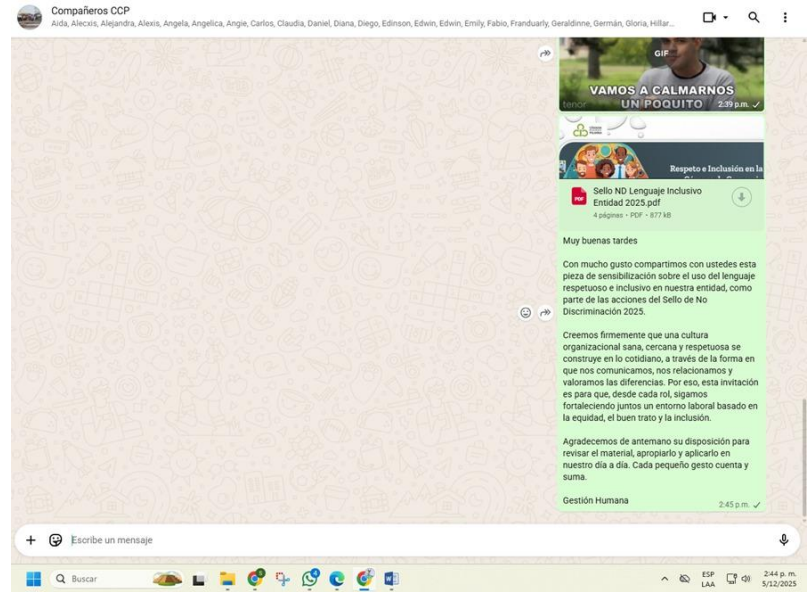
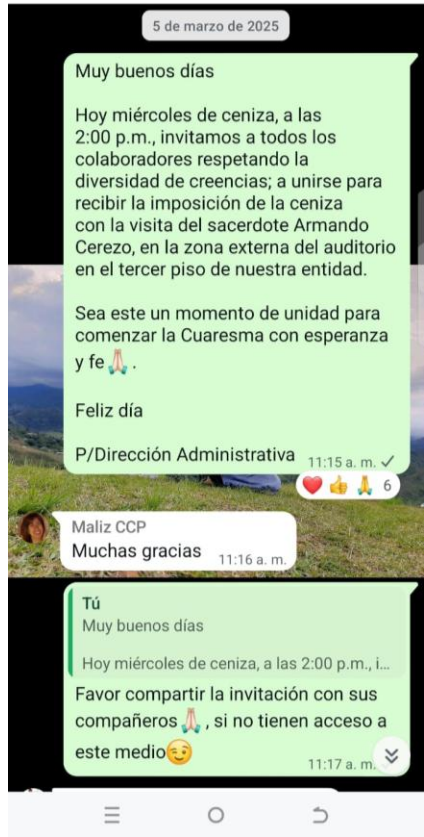
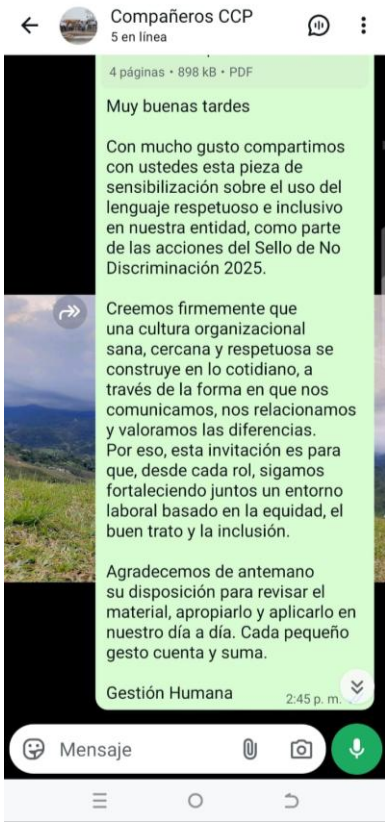
Recordemos este día como el fin de la violencia y el acoso en el trabajo.

Feliz día y gracias a todos por su labor.

8:25 a. m.

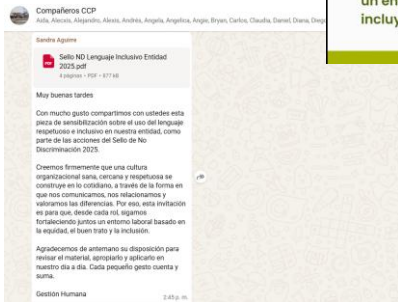


**CÁMARA
DE COMERCIO DE
PALMIRA**





Gestión a través de Redes y WhatsApp

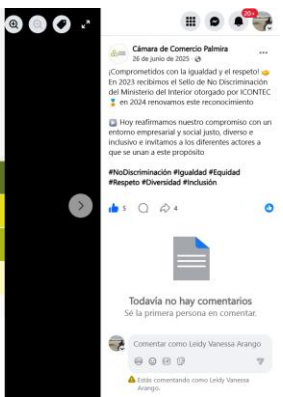


¡Comprometidos con la igualdad y el respeto!

Recibimos el Sello de No Discriminación del Ministerio del Interior otorgado por ICONTEC, como reconocimiento por promover entornos laborales y comerciales donde prevalecen el respeto, la equidad y la inclusión.

- Rechazamos toda forma de discriminación: género, edad, orientación sexual, discapacidad, religión, étnica o condición social
- Promovemos el trato justo, transparente y digno para proveedores, colaboradores, clientes y aliados.
- Fomentamos espacios diversos, seguros y respetuosos, donde todas las voces son escuchadas y valoradas.
- Implementamos políticas claras que refuerzan la igualdad de oportunidades y el respeto por los derechos humanos

¡Seguimos construyendo un entorno más justo e incluyente para todos!




¡Comprometidos con la igualdad y el respeto!

Recibimos el Sello de No Discriminación del Ministerio del Interior otorgado por ICONEC, como reconocimiento por promover entornos laborales y comerciales donde prevalecen el respeto, la equidad y la inclusión.

- Rechazamos toda forma de discriminación: género, edad, orientación sexual, discapacidad, religión, étnica o condición social
- Promovemos el trato justo, transparente y digno para proveedores, colaboradores, clientes y aliados.
- Fomentamos espacios diversos, seguros y respetuosos, donde todas las voces son escuchadas y valoradas.
- Implementamos políticas claras que refuerzan la igualdad de oportunidades y el respeto por los derechos humanos

¡Seguimos construyendo un entorno más justo e incluyente para todos!

Espacios de dialogo y concertación

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

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 13 Implementación: 05-11-2025 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 LIDERES” 2025

Cápsula de sensibilización – Sello de No Discriminación » Recibir

Sandra Patricia Aguirre csadministrativo@ccpalmira.org.co
para Hector, Edwin, COMITE, Directora, María, Oscar, MI, Coordinadora, Sandra » mar. 2 de 2025, 10:53 a.m. ☆ 🔍 ↶ 📄

Muy buenos días

Estimados líderes de área y procesos del SIG,

El proceso de Gestión Humana se permite compartir con ustedes una cápsula de sensibilización sobre el Sello de No Discriminación, como parte del trabajo conjunto que venimos fortaleciendo para consolidar una cultura respetuosa, inclusiva y coherente con nuestros valores institucionales.

Agradecemos su apoyo socializando esta información con sus equipos durante el presente mes y remitiendo una evidencia sencilla de la socialización (fotografía, listado u otro medio que se ajuste a su dinámica de trabajo). Esto nos permitirá avanzar con el registro y seguimiento de esta acción dentro del SIG.

Gracias por su compromiso y por aportar a este propósito común.

Feliz día



Aviso Legal: Este mensaje (incluyendo sus anexos), está destinado únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual está direccionado y puede contener información que no es de carácter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es del destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copia de esta comunicación está terminantemente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos por favor inmediatamente y elimine este mensaje. Gracias.

Contribuyamos con el medio ambiente: no imprimas este correo a menos que sea absolutamente necesario

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail 🔗 Agregar a Drive



Se envió una confirmación de lectura a csadministrativo@ccpalmira.org.co el 2/12/25 a las 11:21 a.m. [mostrar confirmación](#)

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

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

Ledy Vanessa Arango Escobar csadministrativo@ccpalmira.org.co
para Coor.FABIO, Coor.María, Coor.Sandra, Coor.EDINSON, Coor.Edwin, Coor.María, Coor.Johán, Coor.ALECKSIS, Coor.CARLOS, Coor.Laura, Coor.Gloria, Coor.Oscar, Coor.Laura, Coor.Diego, Coor.Coopradera, Coor.DANIEL, Coor.HON, Coor.Hector, Coor.Luisa, C » vie. 9 may. 8:13 a.m. ☆ 🔍 ↶ 📄

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito recordar el link: <https://bit.ly/3CVWV0f> que contiene la nueva información estratégica y corporativa de la entidad construida en el marco del **Direccionamiento Estratégico 2025-2031**.

- Misión
- Visión
- Política de calidad
- Política de quejas y reclamos
- Política de Seguridad y salud en el trabajo
- **Valores y principios de la organización**
- 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,



Aviso Legal: Este mensaje (incluyendo sus anexos), está destinado únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual está direccionado y puede contener información que no es de carácter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es del destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copia de esta comunicación está terminantemente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos por favor inmediatamente y elimine este mensaje. Gracias.

Contribuyamos con el medio ambiente: no imprimas este correo a menos que sea absolutamente necesario

↶ Responder ➔ Reenviar



**CÁMARA
DE COMERCIO DE
PALMIRA**

Mecanismos de Denuncia

A nivel externo




Correo contáctenos y/o notificaciones judiciales: comunicaciones@ccpalmira.org.co



Contáctenos

Portal web

<https://www.ccpalmira.org.co/ley-de-transparencia/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/>

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA F1 - V4 Versión 03

No de radicación: _____

FORMATO PARA PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

1. DATOS GENERALES:

Ciudad y fecha: _____

Nombre: _____ Documento de identidad: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

2. DEPENDENCIA A LA QUE VA DIRIGIDA LA QUEJA:

JURIDICO:	ADMINISTRATIVO:
Registro Mercantil _____	Alquiler de salones _____
Registro de Preposturas _____	Listados del registro mercantil _____
Registro de Entidades sin ánimo de lucro _____	Llamada telefónica _____
Consulta Jurídica _____	
Centro de Conciliación _____	
Recepción _____	
CENTRO EMPRESARIAL DE NEGOCIOS:	DESARROLLO EMPRESARIAL:
Orientación Comercio Exterior _____	Afiliación _____
Consulta de Información _____	Capacitación _____
Información Especializada _____	Publicaciones de la Cámara _____

3. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO:

Redacte de manera sencilla y resumida el objeto de la queja o reclamo:

4. SUGERENCIAS

Si Lo considere conveniente, escriba sus sugerencias al respecto:

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, la Cámara de Comercio de Palmira dará respuesta a su queja y/o reclamo, a la dirección registrada por usted en este formato.

Agradecemos su colaboración en el mejoramiento de nuestro servicio.

FIRMA _____

c/c _____

Medio por el cual se recibió la queja:

Teléfono

Correo electrónico

Internet

En persona

Otro: _____

Encuesta de Satisfacción y Expectativas

REGALENOS UN MINUTO, QUEREMOS MEJORAR Y NOS INTERESA SU OPINIÓN



Servicio solicitado

Registros Públicos

Matrícula

Alquiler de Salones

Información General

Otro: _____

Califique de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho y 1 es insatisfecho.

Analizado los empleados

1 2 3 4 5

La información recibida es clara y comprensible

1 2 3 4 5

Tiempo de espera antes de ser atendido

1 2 3 4 5

Facilidad al acceder a la información del portal web

1 2 3 4 5

Recibió un trato sin ningún tipo de discriminación por apariencia, raza, edad, género, religión, opinión política, discapacidad o otras condiciones personales.

1 2 3 4 5

¿Recomendaría nuestros servicios? Si NO

¿Cuáles son los cambios o mejoras que considera debería incorporar nuestro servicio?

OPCIONAL

Nombre completo: _____

Teléfono: _____

Email: _____

¡Muchas Gracias!

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA F-4-V3 Versión 04

FORMATO PARA EL REPORTE DE RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

DATOS DEL USUARIO

Nombre: _____ Fecha: _____

Empresa: _____ Ciudad: _____

Dirección: _____ Celular: _____

Teléfono: _____

e-mail: _____

Marque con una x la opción que corresponda:

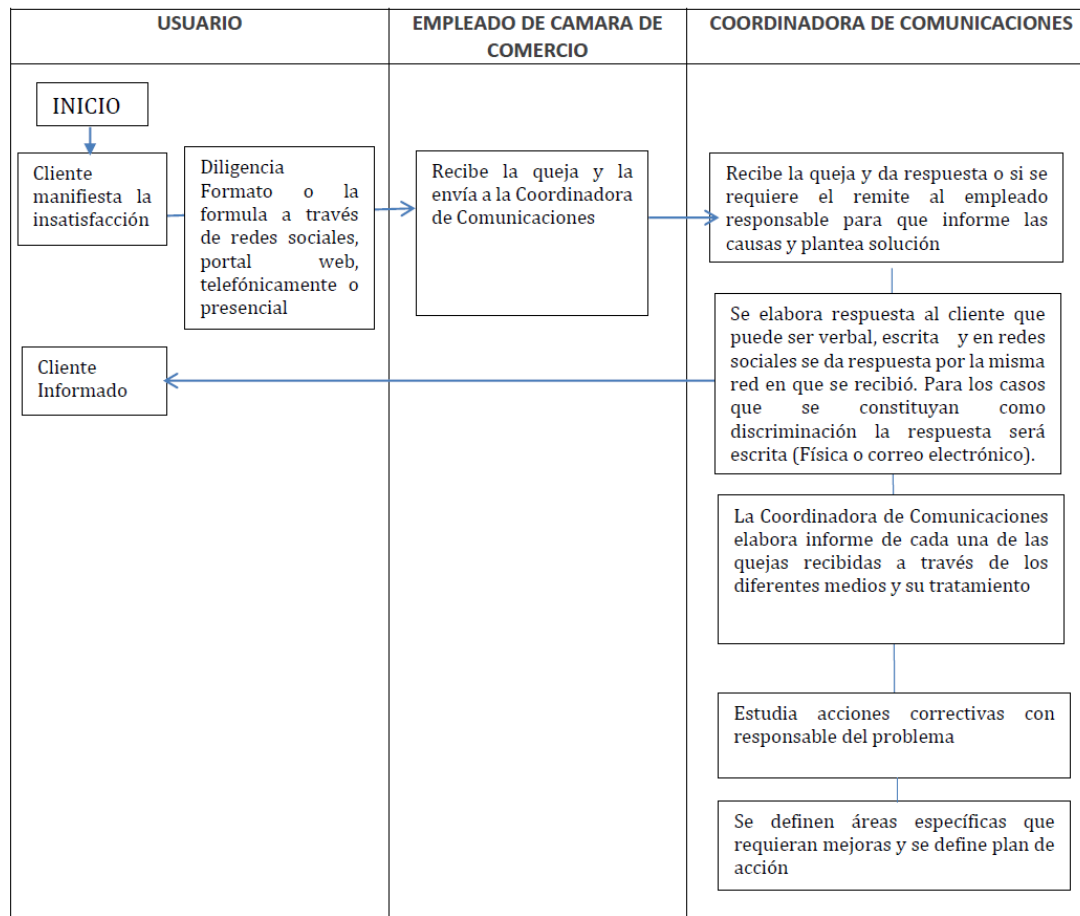
Reclamo Sugerencia Felicitación

Descripción de la situación

Firma _____



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 instituciones como comisarías de familia, personerías municipales, policía, fiscalía, defensoría del pueblo y procuradurías provinciales



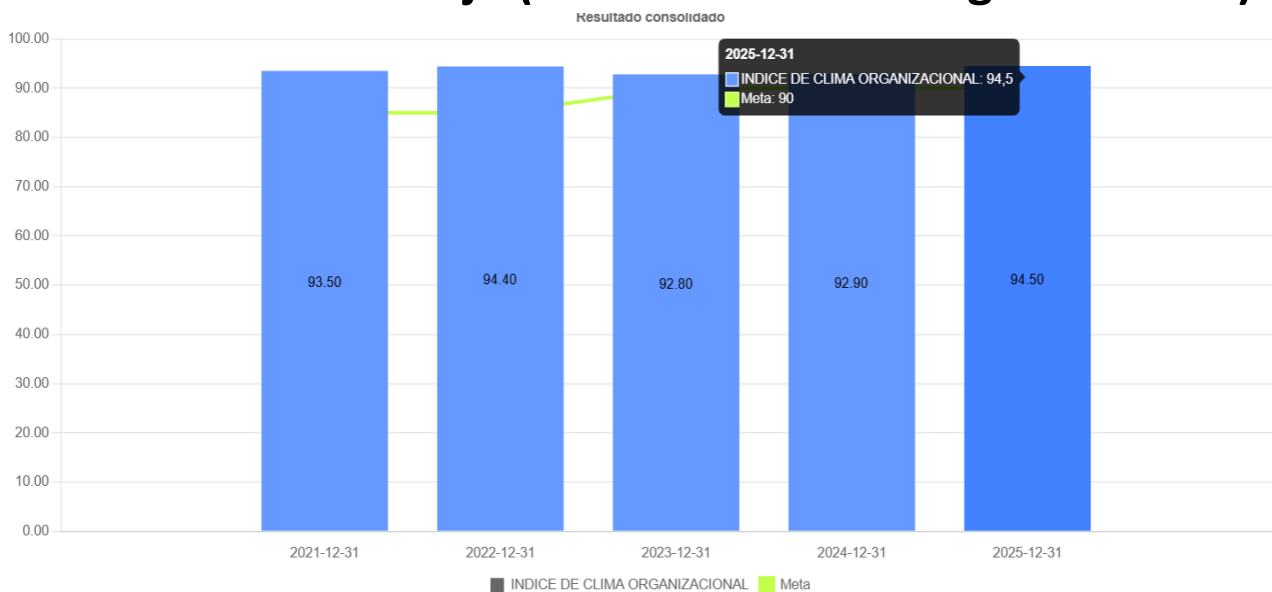
Ruta de Atención Interna



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 la o el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente en los casos de acoso y en los casos de discriminación se podrá buscar apoyo en institucionales con comisarías de familia, personerías municipales, policía, fiscalía, defensoría del pueblo y procuradurías provinciales.

Indicadores

Ambiente de trabajo (Evaluación Clima Organizacional)



Los resultados de la evaluación del Clima Organizacional arrojan un coeficiente general de 94.5% 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 1.6 puntos pasando de 92,9 a 94,5%.

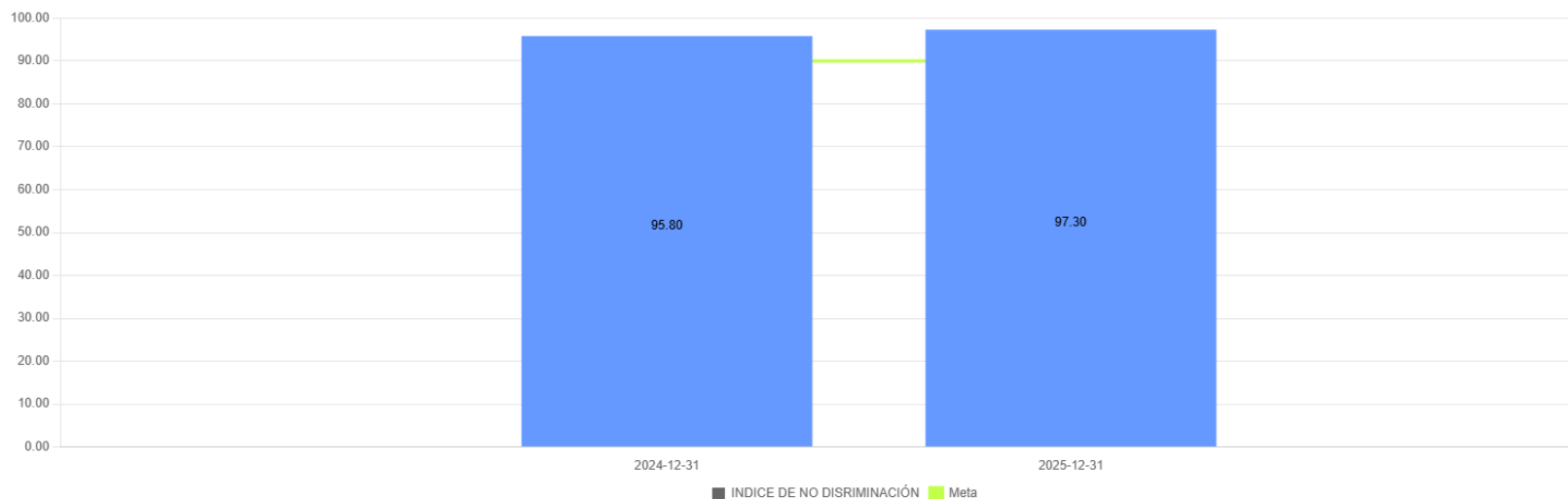
Las recomendaciones del informe serán revisados con el comité de convivencia laboral y los jefes de área.

CONCLUSIÓN:

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

Indicadores

Id 141. INDICE DE NO DISRIMINACIÓN



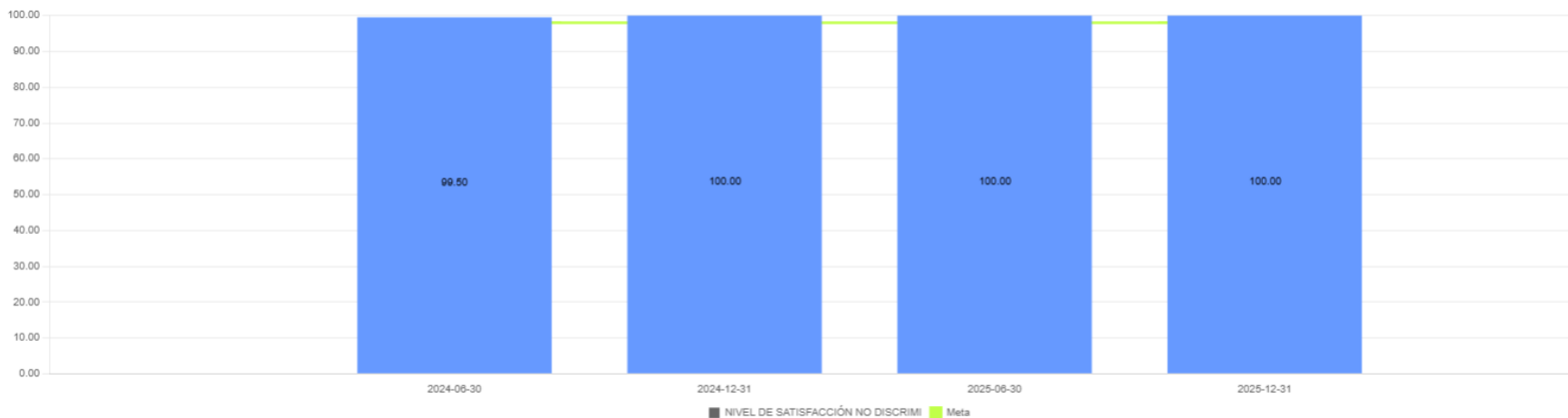
[Alimentar indicador](#)

Datos				Análisis	
Fecha	Resultado	Meta	INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL FACTOR DISCRIMINACIÓN	suma	Promedio
2025-12-31	97,30	90	97,30		
LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR 12/03/2026				Para el 2025 corresponde la primera medición, la cual se ubica en una calificación de 9.73 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.	



Indicadores

Id 142. NIVEL DE SATISFACCIÓN NO DISCRIMINACIÓN



[Alimentar indicador](#)

Datos				
Exportar Datos Alimentación masiva Mostrar mas análisis				<input type="radio"/> suma <input type="radio"/> Promedio
Fecha	Resultado	Meta	NIVEL DE SATISFACCIÓN NO DISCRIMINACIÓN	Análisis
2025-12-31	100,00	98	100,00	<p>LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR 09/01/2026</p> <p>Para el periodo 2025-2 el indicador presenta un cumplimiento de 100, es decir, 2 puntos superior a la meta establecida del 98%, 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.</p> <p>Por parte de la entidad se continua implementando las medidas para garantizar la no discriminación a los usuarios y publico en general.</p> <p>Agregar análisis +</p>
2025-06-30	100,00	98	100,00	<p>LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR 27/08/2025</p> <p>Para el periodo 2025-1 el indicador presenta un cumplimiento de 100, es decir, 2 puntos superior a la meta establecida del 98%, 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.</p> <p>Por parte de la entidad se continua implementando las medidas para garantizar la no discriminación a los usuarios y publico en general.</p>

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 202
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	(Denuncias resueltas / Total recibidas) x 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	≥ 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

Revisión e Informes

FORMATO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

QUEJAS COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL AÑO: 2025					
Número	Fecha	Descripción /Principales Causas	Acciones tomadas	Tipificada como denuncia o atención de discriminación (SI/NO)	Tipificada como acoso laboral (SI/NO)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

FORMATO QUEJAS USUARIOS EXTERNOS

RELACION DE QUEJAS 2025											
Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	TIPIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO	ANONIMA
7	2025-83	7/11/2025	Queja formal contra la conciliadora Dra. Ruby Borrero Larroche - Centro de Conciliación Cámara de Comercio de Palmira. Asunto: Presuntas irregularidades en el trámite del expediente de audiencia de conciliación No. 035-25 teniendo en cuenta que no deja subir archivos adjuntos solicito una vez recibida la presente queja se me informe a que funcionario quedo asignada para poder enviarle los soportes de todo lo relacionado con el proceso	Se ajusta respuesta	CONCILIACION	Respuesta de fondo al usuario N° Nombre del archivo 218-1766495236963-RESPUESTA QUEJA A NOVIEMBRE 7 DE 2025-m c/trabajo/aseguramiento	Se dió respuesta dentro de los términos establecidos en el Reglamento del Centro de Conciliación artículo 23 En atención a la queja recibida, el procedimiento se desarrolló conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Conciliación vigente. En este sentido, el Comité de Ética fue la instancia competente para solicitar la apertura de la investigación correspondiente, y los plazos y términos de respuesta se ajustaron estrictamente a lo establecido en dicho reglamento.	46 días 1 mes 15 días	Desconocimiento del usuario	NO	NO
8	2025-84	19/11/2025	Buenas tardes, mediante este medio me dirijo para realizar el reporte de un establecimiento comercial ubicado en la CR 19 35 02 - Urbis urbe Palmira, que actualmente está abierto al público pero no cuenta con registro mercantil activo. Agradezco su atención y pronta gestión.	No requiere respuesta al usuario toda vez que la formulo de manera anónima	REGISTRO MERCANTIL	la queja se cierra toda vez que se presentó de manera anónima	la queja se contabiliza mas no se le da respuesta al usuario por ser de forma anónima, se cierra toda vez que no hay datos de contacto y porque la función entregada por el Gobierno Nacional a las Cámaras de Comercio es eminentemente registral y no de control y vigilancia	inmediato	Error del usuario	NO	SI

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

18. SELLO NO DISCRIMINACIÓN

REFERENCIAL TÉCNICO DE NO DISCRIMINACIÓN



CONCLUSIONES:

- Durante el año 2025 la CCP continuó fortaleciendo la cultura organizacional orientada a la igualdad, la inclusión y la no discriminación, mediante acciones de sensibilización, formación y difusión dirigidas a colaboradores y partes interesadas.
- Se realizaron actividades de capacitación y sensibilización con todo el personal, abordando temas relacionados con acoso laboral, respeto por la diversidad y prevención de actos de discriminación, con el apoyo del proceso de Gestión Humana y el Comité de Convivencia Laboral.
- Se desarrolló una sensibilización dirigida a líderes como promotores de la No Discriminación, con el propósito de fortalecer su rol en la promoción de prácticas inclusivas dentro de los equipos de trabajo.
- Como parte de la gestión preventiva, la entidad cuenta con una de posibles actos de discriminación asociado a las partes interesadas, en la cual se identifican los riesgos y su impacto como parte de la gestión preventiva institucional.
- Se delimitaron las sanciones internas y externas aplicables en caso de situaciones de discriminación, documento revisado y validado con 100% del área jurídica.
- En materia de comunicación y cultura organizacional, se adelantaron acciones de difusión interna del lenguaje inclusivo y de los principios del Sello de No Discriminación, utilizando diferentes canales institucionales, entre ellos pantallas informativas en las áreas de atención al público de la sede principal y sedes regionales.
- Se realizó la socialización de la política y objetivos de no discriminación, así como actividades de integración orientadas al fortalecimiento del respeto, el trabajo en equipo y la convivencia laboral.
- A nivel externo, la Cámara de Comercio de Palmira ha promovido el compromiso con la no discriminación a través de comunicaciones dirigidas a proveedores y la publicación de información en el portal web institucional en la sección de Ley de Transparencia, reafirmando su compromiso con la igualdad y el respeto hacia todas las personas.
- Como resultado de estas acciones, se consolida una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la igualdad de oportunidades, manteniendo vigente el compromiso institucional con la promoción de entornos laborales libres de discriminación.

Mejora

Aprobada en la plenaria de la revisión por la dirección del 22 de abril de 2025:

Desarrollar las acciones resultado de la primera medición de la evaluación del riesgo Psicosocial.

Con base en los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial, se iniciaron acciones de sensibilización y promoción relacionadas con el peligro psicosocial, entre ellas la capacitación sobre peligro psicosocial y la actividad de salario emocional liderada por el Comité de Convivencia. Este proceso se continuará fortaleciendo mediante la estructuración y seguimiento de acciones orientadas a la gestión del riesgo psicosocial, de acuerdo con los resultados del informe y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo..



CÁMARA
DE COMERCIO DE
PALMIRA

¡Gracias!

