

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha	24 de mayo de 2022		
	Página 1 de 20	COPIA CONTROLADA		

|INTRODUCCIÓN

El presente manual describe el modelo de operación del Consejo Profesional de Administración de Empresas, el cual se encuentra fundamentado en un enfoque por procesos según los requisitos establecidos en la norma de calidad ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, con el propósito de mejorar la gestión institucional y brindar servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente.

El Manual de Operación incluye, entre otros elementos del Sistema Integrado de Gestión, los siguientes:

- a) El alcance y los requisitos excluidos según la Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) Referencia sobre los procesos y procedimientos documentados para su operación;
- c) La interacción entre los procesos a través de sus caracterizaciones;
- d) Las declaraciones de las políticas y los objetivos del SIG.

Con el fin de garantizar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, este manual deberá ser revisado y actualizado de acuerdo con los cambios que se presenten en los procesos, los servicios prestados, y demás circunstancias que afecten su operación.

Las modificaciones y actualizaciones del Manual de Operación serán realizadas según las decisiones del Consejo Directivo y en los términos descritos en el procedimiento para el control de los documentos del SIG.

Su distribución será realizada igualmente en los términos descritos en el procedimiento para el control de los documentos del SIG.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha	24 de mayo de 2022		
	Página 1 de 20	COPIA CONTROLADA		

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO Y ALCANCE	4
2.	EXCLUSIONES.....	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4.	MARCO NORMATIVO	5
5.	EL CONSEJO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	5
6.	ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	6
6.1	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	6
6.1.1	GENERALIDADES DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	6
6.1.2	CONTROL DE DOCUMENTOS	7
6.1.3	CONTROL DE REGISTROS.....	7
6.2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	7
6.2.1	ENFOQUE AL USUARIO.....	7
6.2.2	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.....	7
6.2.3	POLÍTICA GENERAL DEL SIG.....	8
6.2.4	OBJETIVOS DEL SIG	8
6.2.5	PLANIFICACIÓN DEL SIG.....	8
6.2.6	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	8
6.2.7	REVISIÓN.....	9
6.3	COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.....	9
6.3.1	COMUNICACIÓN INTERNA	9
6.3.2	COMUNICACIÓN EXTERNA.....	9
6.3.3	MATRIZ DE COMUNICACIONES.....	10
6.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
6.5	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	10



MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

6.5.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	11
6.5.2	CONTROL SOBRE EL PRODUCTO Y SERVICIO O NO CONFORME	11
6.5.3	MEJORA.....	11
7.	MAPA DE PROCESOS.....	12
8.	POLÍTICAS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	12
9.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	14
9.1	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	14
9.2	PROCESOS MISIONALES.....	14
9.2.1	REGISTRO	15
9.2.2	PROMOCIÓN DE LA PROFESIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL	15
9.2.3	INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS.....	15
9.3	PROCESOS DE APOYO.....	15
9.3.1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16
9.3.2	GESTIÓN JURÍDICA.....	18
9.4	PROCESOS DE EVALUACIÓN.....	18
10.	VIGENCIA	19

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo del presente manual es definir y describir los lineamientos de operación del Consejo Profesional para el mejoramiento continuo de su Sistema Integrado de Gestión - SIG, el cual se encuentra fundamentado en los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.

Los lineamientos definidos en el presente manual de operación se extienden a todos los procesos del Consejo Profesional de Administración de Empresas.

2. EXCLUSIONES

El establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión excluye los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2015

- **Recursos de seguimiento y de medición (7.1.5)**

La ejecución de los procesos no requiere de equipos de seguimiento y medición para evidenciar la conformidad de los servicios prestados.

- **Diseño y desarrollo de los productos y servicios (8.3)**

El establecimiento de los planes, programas y proyectos del Consejo Profesional para el cumplimiento de su propósito misional, se fundamenta en las funciones descritas en el artículo noveno de la Ley 60 de 1981. Estos instrumentos de planificación permiten definir las estrategias necesarias para brindar servicios acordes con las necesidades de los usuarios.

- **Identificación y trazabilidad (8.5.2)**

En Consejo dentro de sus procesos no tiene la inclusión de partes o componentes para cumplir con la prestación del servicio por lo tanto la trazabilidad no aplica.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad.
- **Objetivos de la Calidad:** Lo pretendido por la organización relacionado con la calidad, especificados para los niveles y funciones pertinentes.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

- **Sistema Integrado de Gestión:** Integra de manera armónica y complementaria el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014 y la Norma Internacional ISO 9001:2015
- **Alcance del Sistema Integrado de Gestión:** Definir hasta dónde se va a extender el Sistema integrado de Gestión dentro de las operaciones de la empresa.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 60 de 1981 y Ley 20 de 1988
- Decreto Reglamentario 2718 de 1984
- Sentencia de Tutela T-207 de 2010 - Corte Constitucional
- Acuerdo 01 de 2014

5. EL CONSEJO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Consejo Profesional de Administración de Empresas fue creado por medio de la Ley 60 de 1981, tiene su sede en la ciudad de Bogotá D. C. y funciona como un organismo adscrito al despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo. Según la citada ley, el Consejo Directivo se encuentra conformado de la siguiente manera:

- El Ministro de Comercio, Industria y Turismo o su delegado;
- Dos (2) representantes de las facultades o escuelas universitarias, oficialmente aprobadas que otorguen el título de profesional en Administración de Empresas;
- Dos (2) representantes de las asociaciones de administradores de empresas o sus equivalentes, que estén legalmente constituidas;
- Un (1) representante de las agremiaciones empresariales elegido por la Presidencia de la República

El Consejo Directivo se encuentra presidido por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo o por su delegado personal y elige de su seno, para un periodo de un año, vicepresidente y secretario por mayoría de votos de sus miembros. A nivel administrativo el Consejo Profesional se encuentra estructurado de la siguiente forma:

- Director Ejecutivo
- Coordinación de Registro
- Coordinación de Promoción y Divulgación
- Coordinación Jurídica
- Coordinación Administrativa
- Coordinación de Control Interno

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

Con el fin de ejecutar los asuntos administrativos, financieros y demás relacionados con el funcionamiento interno del Consejo fue creado el Comité Administrativo. Este órgano se encuentra integrado por el Director Ejecutivo y los coordinadores de cada dependencia.

El Comité Administrativo se reúne por lo menos una vez al mes y tiene las siguientes funciones:

- a) Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal.
- b) Efectuar el seguimiento al cumplimiento de los planes y programas establecidos para el Consejo Profesional.
- c) Presentar para aprobación las necesidades de contratación requeridas para el normal desarrollo de las funciones del Consejo.
- d) Efectuar el seguimiento administrativo del plan de compras de cada vigencia.
- e) Realizar el seguimiento a los temas inherentes a la gestión de talento humano
- f) Aprobar los procedimientos administrativos y sus actualizaciones, acatando el cumplimiento del procedimiento general aprobado por el Consejo Directivo y en armonía con las normas vigentes aplicables.
- g) Velar por la ejecución de las decisiones adoptadas por el Consejo Directivo.
- h) Las demás necesarias para el correcto funcionamiento del Consejo Profesional.

6. ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

A continuación, se describen los lineamientos establecidos para la operación del Sistema Integrado de Gestión:

6.1 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del Sistema Integrado de Gestión se encuentra estructurada de la siguiente forma:

6.1.1 GENERALIDADES DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del Sistema Integrado de Gestión es la siguiente:

- Declaración de las políticas y los objetivos del SIG
- Manual de operación
- Mapa de procesos
- Caracterizaciones de los procesos
- Procedimientos
- Formatos
- Instructivos

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

6.1.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

Los controles requeridos para la administración de la documentación del SIG se encuentran detallados en el procedimiento para el control de los documentos del SIG, que hace parte del proceso de Evaluación de la Gestión.

6.1.3 CONTROL DE REGISTROS

Los registros recibidos y producidos durante la operación del SIG se identifican y controlan a través de la Tabla de Retención Documental. Así mismo, se ha definido el procedimiento para la administración del archivo, el cual establece los lineamientos para su almacenamiento, protección y recuperación.

Los lineamientos establecidos para el control de los registros del SIG han sido definidos en los términos de la Ley 594 de 2000 y los procedimientos señalados por el Archivo General de la Nación a través del programa de gestión documental.

6.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Para la implementación y mantenimiento del SIG, El Consejo Directivo del Consejo Profesional ha adelantado las siguientes acciones:

6.2.1 ENFOQUE AL USUARIO

A través del proceso de Evaluación de la Gestión se ha definido el procedimiento para la atención al usuario. En éste, se definen los lineamientos para identificar los requisitos de los usuarios, comunicarlos al interior de la entidad, y evaluar su nivel de satisfacción.

Así mismo, la caracterización de cada proceso incluye la descripción de los requisitos de los usuarios, los legales, y los establecidos en la norma de calidad ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014. Estos requisitos son actualizados de acuerdo con los cambios que se presentan durante la operación del SIG.

6.2.2 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

La disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG se asegura a través de la aprobación del Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos. Los lineamientos para la programación, elaboración, aprobación, modificación, ejecución, seguimiento y control presupuestal, se encuentran definidos en el manual para la gestión presupuestal, el cual es aprobado por el Consejo Directivo.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha	24 de mayo de 2022		
	Página 1 de 20	COPIA CONTROLADA		

6.2.3 POLÍTICA GENERAL DEL SIG

El Consejo Profesional de Administración de Empresas busca satisfacer las necesidades de sus usuarios en el marco de sus funciones y la normatividad vigente, a través de la mejora continua de sus procesos y el desarrollo de su talento humano.

6.2.4 OBJETIVOS DEL SIG

- Orientar la labor del Consejo para aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios;
- Fortalecer los procesos de comunicación interna y externa para determinar las necesidades de los usuarios y los clientes de cada proceso;
- Mejorar las competencias del talento humano para buscar la efectividad del SIG;
- Fortalecer la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación para garantizar la mejora continua del SIG;
- Evaluar continuamente la efectividad del SIG para identificar puntos de mejora en la operación del Consejo Profesional;
- Garantizar la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y la infraestructura requerida para la implementación y mantenimiento del SIG.

6.2.5 PLANIFICACIÓN DEL SIG

La planificación se realiza mediante la definición o identificación de los siguientes elementos:

- Los procesos y sus caracterizaciones
- Los requisitos legales y del usuario para la prestación del servicio
- Los recursos, procedimientos y controles necesarios para la operación del SIG
- Los riesgos de cada proceso y las acciones para su control
- El plan estratégico y de acción
- Las políticas y los objetivos del SIG

6.2.6 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Los niveles de autoridad y responsabilidad en el Consejo Profesional se encuentran definidos en el Acuerdo 01 de 2014, la estructura orgánica, el manual específico de funciones y competencias laborales, las caracterizaciones de los procesos y los procedimientos definidos para su operación y control

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

6.2.7 REVISIÓN

La revisión de la efectividad del SIG se realiza una vez al año y se tiene en cuenta la información requerida para asegurar su mantenimiento y mejora continua.

6.3 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

El Consejo Profesional ha dispuesto los medios necesarios para garantizar los procesos de comunicación con sus usuarios y grupos de interés internos y externos.

6.3.1 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se desarrolla atendiendo los conductos regulares identificados a través de la estructura orgánica. Así mismo, el Comité Administrativo se constituye en un medio de comunicación donde se tratan asuntos propios del funcionamiento de la entidad.

En las caracterizaciones de los procesos se han identificado las entradas y sus proveedores junto con los resultados y sus clientes, con el fin de facilitar la comprensión del modelo de operación del Consejo Profesional para una adecuada comunicación durante la ejecución de los mismos.

Para facilitar el proceso de comunicación interna se cuenta con los siguientes medios:

- Comunicación directa, siendo el primer medio de intercambio de información entre las personas vinculadas a la entidad.
- Comité Administrativo, donde se tratan asuntos propios del funcionamiento del Consejo Profesional acordes con las decisiones adoptadas por el Consejo Directivo.
- Procesos de inducción y entrenamiento
- Correo electrónico
- Intranet
- Medios escritos: Memorandos, informes, actas y circulares.

6.3.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

A nivel externo, se busca fortalecer los procesos de comunicación con los usuarios, así como; con las facultades, las asociaciones y demás grupos de interés, de tal forma que le permita a la entidad obtener y comunicar información propia de su gestión institucional. Los canales dispuestos por el Consejo Profesional para establecer comunicación con sus usuarios y demás grupos de interés son los siguientes:

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

- Página web, a través de la cual se da a conocer información propia de la gestión del Consejo Profesional y se realizan los trámites relacionados con la expedición de la matrícula profesional y las certificaciones.
- Centro de atención al usuario, dispuesto en la página web institucional para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y la atención de inquietudes relacionadas con los servicios prestados por la entidad.
- Comunicaciones escritas
- Correo electrónico y redes sociales
- Atención telefónica

6.3.3 MATRIZ DE COMUNICACIONES

Con el fin de garantizar la entrega oportuna de la información, se elabora para cada vigencia anual una matriz de comunicación, en la cual se detalla la información que debe ser entregada o divulgada a nivel interno y externo, la cual es socializada al interior del equipo de trabajo. En la misma se incluye la reglamentación asociada, periodo de presentación o entrega, destino o cliente, responsable, fecha de cumplimiento y el medio a través del cual será entregada.

6.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que presta el Consejo Profesional de Administración de Empresas están relacionados con sus procesos misionales, los cuales han sido definidos a partir de las funciones descritas en el artículo noveno de la Ley 60 de 1981.

La planificación para la prestación de los servicios se realiza a partir de las caracterizaciones de los procesos misionales. Así mismo, los procedimientos describen las actividades establecidas para su verificación, validación, seguimiento, medición e inspección para demostrar su conformidad con los requisitos aplicables.

Durante la prestación del servicio, la información de los usuarios es salvaguardada de acuerdo con las normas vigentes, y su uso se restringe a los fines por las cuales fue suministrada. Esto implica la generación de controles de acceso y copias de seguridad que garanticen su protección y disponibilidad por parte de los responsables de su manejo.

6.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Las actividades de medición, análisis y mejora son parte integral de todos los procesos del Consejo Profesional. A través del proceso de Evaluación de la Gestión se busca mejorar continuamente el desempeño de los procesos y la gestión institucional, con el fin de brindar servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los usuarios conforme a la normatividad aplicable.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

6.5.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las actividades de seguimiento y medición desarrolladas en el Consejo Profesional son las siguientes:

- Satisfacción del usuario: Las actividades para el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario se encuentran descritas en el procedimiento para la atención al usuario.
- Desempeño de los procesos: Para cada proceso se han definido los indicadores para realizar seguimiento a su desempeño, los cuales son revisados de acuerdo con los periodos de evaluación establecidos para cada uno. Adicional al desempeño de los procesos, se realiza seguimiento y medición a los planes definidos por el Consejo Profesional para el cumplimiento de su propósito misional, incluida la administración del riesgo.
- Características de los servicios: A través de los procedimientos fijados para los procesos misionales se identifican los criterios para realizar seguimiento a las características de los servicios y el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Auditoría interna: Para cada vigencia anual es elaborado el programa de auditoría interna, el cual es ejecutado en los términos previstos en el procedimiento para el desarrollo de auditorías internas del SIG.

A partir de los resultados evidenciados en los informes de seguimiento y medición se lleva a cabo el análisis de la información para identificar oportunidades de mejora o las acciones correctivas que sean pertinentes para el logro de los objetivos institucionales.

6.5.2 CONTROL SOBRE EL PRODUCTO Y SERVICIO O NO CONFORME

Las actividades y responsables definidos para tratar el producto y servicio no conforme se encuentran descritas en el procedimiento para el tratamiento del servicio o producto no conforme.

6.5.3 MEJORA

A partir de las actividades de seguimiento y medición que se realizan en el Consejo Profesional se establecen las acciones preventivas y correctivas requeridas para mejorar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

Los lineamientos para eliminar las causas de las no conformidades encontradas y las potenciales, se encuentran descritos en el procedimiento acciones correctivas y preventivas, que hace parte del proceso de Evaluación de la Gestión.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha	24 de mayo de 2022		
	Página 1 de 20	COPIA CONTROLADA		

7. MAPA DE PROCESOS

Los procesos definidos por el Consejo Directivo para la operación del SIG son los siguientes:



8. POLÍTICAS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La operación del SIG se encuentra sujeta a las siguientes políticas generales que buscan la ejecución efectiva de las actividades desarrolladas en cada proceso.

Compromiso con el SIG: Los niveles directivo y administrativo tienen la responsabilidad de mantener y buscar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Prestación del servicio: Los productos y servicios brindados por el Consejo Profesional deberán contar con la calidad y oportunidad requerida, en igualdad de condiciones, sin excepción alguna, y dando un trato igualitario y respetuoso a todos los usuarios.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

Indicadores: Los indicadores requeridos para realizar seguimiento al desempeño de los procesos serán definidos por el nivel administrativo, y actualizados de acuerdo con los factores críticos que puedan afectar su desempeño.

Requisitos: Los requisitos aplicables a los procesos y los servicios prestados serán actualizados por el nivel administrativo de acuerdo con los cambios normativos y los requerimientos de los procesos para su correcta operación.

Riesgos: La identificación, valoración, monitoreo y seguimiento de los riesgos será responsabilidad del nivel administrativo, quien definirá la metodología que permita administrar y mitigar los riesgos originados durante la operación del Consejo Profesional, buscando asegurar el logro de los objetivos y metas institucionales.

Aprobación de procedimientos: El Comité Administrativo será el responsable de aprobar los procedimientos y formatos definidos para cada proceso junto con sus actualizaciones, acatando el cumplimiento de las disposiciones dictadas por el Consejo Directivo a través de la reglamentación interna, el presente manual, y las normas vigentes aplicables. Así mismo, este Comité podrá definir y aprobar nuevos procedimientos y formatos con el fin de garantizar la eficaz operación de los procesos.

Comunicación: Los planes, programas, proyectos, objetivos y metas por alcanzar serán comunicados al interior de la entidad con el fin de garantizar que sean ejecutados de manera efectiva por cada responsable.

El Director Ejecutivo será el responsable de suscribir las comunicaciones que emita la entidad y podrá autorizar a los coordinadores para que en nombre de la entidad suministren información o realicen los requerimientos que sean inherentes a cada coordinación. Así mismo, la información propia del Consejo Profesional será divulgada o entregada previa revisión y aprobación del Director Ejecutivo, sin importar el medio utilizado para este fin.

Información: La información recibida y producida durante la ejecución de los procesos del SIG será manejada de acuerdo con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, y con la aplicación de la normatividad vigente. Para ello, el nivel administrativo deberá definir los mecanismos y controles que garanticen su protección y recuperación.

Medio Ambiente: El Consejo Profesional tiene como política ambiental, el uso racional de los recursos naturales y la preservación del medio ambiente en el desarrollo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Durante la ejecución de los procesos y la prestación del servicio, se fomentará la cultura del ahorro de papel mediante el manejo electrónico de los documentos recibidos y producidos, así como, el uso efectivo de las herramientas tecnológicas disponibles. Por tal motivo, el coordinador

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

administrativo identificará y difundirá permanentemente las prácticas que serán adoptadas para el uso adecuado y racional de la energía eléctrica, el agua y el papel; junto con la disminución, clasificación y disposición final de residuos sólidos.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación, se describe el objetivo de cada uno de los procesos definidos para la implementación del SIG, junto con las condiciones para su operación, las cuales serán el marco para la definición de los procedimientos para su ejecución y control.

9.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

El proceso de Direccionamiento Estratégico tiene como objetivo planear y orientar la gestión del Consejo Profesional de Administración de Empresas hacia el logro de su propósito misional, y garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para su operación, a partir de la normatividad vigente, los requisitos de sus usuarios, y la mejora de la eficacia y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión. Como condiciones de operación para el proceso se tienen las siguientes:

1. El Consejo Directivo, como máximo órgano de dirección y autoridad del Consejo Profesional, tiene la responsabilidad de aprobar el plan estratégico y de acción para cada vigencia.
2. El nivel administrativo, en cabeza de la dirección ejecutiva, presentará el proyecto del plan estratégico y de acción para consideración y aprobación del Consejo Directivo, teniendo en cuenta la normatividad interna y externa aplicable, los requerimientos de los usuarios, y las necesidades identificadas para la ejecución de los procesos.
3. El Consejo Directivo aprobará el plan estratégico y de acción antes del día 31 de diciembre de cada año, con el fin de que éste se empiece a ejecutar al iniciar la siguiente vigencia.
4. La vigencia del plan estratégico será definida por el Consejo Directivo y ésta comprenderá un periodo de tiempo no menor a un año. Con relación al plan de acción, éste tendrá una vigencia de un año.
5. En cada sesión ordinaria del Consejo Directivo, la Dirección Ejecutiva presentará los resultados alcanzados durante la ejecución del plan de acción de la vigencia correspondiente.

9.2 PROCESOS MISIONALES

Los servicios que presta el Consejo Profesional se encuentran relacionados con sus procesos misionales, los cuales se describen a continuación:

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

9.2.1 REGISTRO

El proceso de Registro tiene como objetivo habilitar a los profesionales para el ejercicio de las profesiones que son competencia del Consejo Profesional. Como condiciones de operación para el proceso se tienen las siguientes:

1. El procedimiento interno para la expedición de la tarjeta profesional será definido de acuerdo con lo establecido en la Ley 60 de 1981, el Decreto Reglamentario 2718 de 1984 y el Acuerdo 01 de 2014.
2. Los usuarios que presenten sus solicitudes ante el Consejo Profesional deberán atender la totalidad de los requisitos establecidos para el trámite respectivo.
3. Las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios serán atendidos de manera precisa, completa, oportuna y confiable, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la entidad y con la aplicación de los términos vigentes de ley.

9.2.2 PROMOCIÓN DE LA PROFESIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de Promoción de la Profesión y Divulgación Institucional tiene como objetivo promover la profesión a nivel académico, público y privado a través de la integración de los diferentes grupos de interés, la consolidación de estrategias de trabajo conjunto y la difusión de las funciones del Consejo Profesional. Como condiciones de operación para el proceso se tienen las siguientes:

1. La entrega de recursos del Consejo Profesional a terceros se realizará únicamente en el marco de su objeto misional y de acuerdo con la reglamentación que dicte el Consejo Directivo para este fin.
2. Los eventos que financie u organice el Consejo Profesional serán realizados con el fin de ejecutar su plan estratégico y de acción.
3. Los planes de trabajo para la ejecución del proceso serán aprobados previamente por la dirección ejecutiva antes de su implementación.
4. De todos los eventos que financie u organice el Consejo Profesional se elaborará un informe final con la recopilación de la información que evidencie las actividades desarrolladas desde su planificación hasta su ejecución.

9.2.3 INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

El objetivo de este proceso es conocer las denuncias que se presenten contra la ética profesional y sancionarlas conforme la normatividad vigente.

9.3 PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo definidos en el Consejo Profesional son los siguientes:

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

9.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El objetivo de este proceso es proveer los recursos necesarios para la operación de los procesos; así como, administrar, mantener y controlar los bienes del Consejo Profesional de acuerdo con las normas vigentes aplicables. Como condiciones de operación para el proceso se tienen las siguientes:

1. La adquisición de todos los bienes y servicios se realizará con la aplicación de los procedimientos establecidos para la contratación pública.
2. El plan de adquisiciones será aprobado por el Comité Administrativo a partir de los recursos aprobados por el Consejo Directivo a través del presupuesto anual de ingresos y gastos.
3. Es responsabilidad de la coordinación administrativa recibir, controlar y responder por los bienes inmuebles, muebles, enseres, máquinas y demás elementos del Consejo Profesional.
4. Para un mayor control de los bienes del Consejo Profesional se llevará un registro de los mismos donde se consignará la información relacionada con la descripción de los bienes, costo de adquisición, proveedor, depreciación, ubicación, seguros, mantenimientos realizados, estado, su número de identificación, y demás información requerida para su control.
5. Todos los bienes adquiridos por un valor inferior a un (1) salario mínimo mensual legal vigente, serán registrados como gastos y su depreciación se realizará en el momento de su adquisición.
6. La depreciación se hará de acuerdo a las normas contables vigentes y las Normas Internacionales de Información Financiera.
7. En el momento de la desvinculación de un trabajador, éste deberá hacer entrega de los bienes que se encuentren bajo su responsabilidad.
8. Todos los bienes de la entidad serán adquiridos con las garantías necesarias para que los proveedores brinden la atención requerida para asegurar su buen funcionamiento sin que la entidad tenga que incurrir en gastos adicionales.
9. Con el fin de asegurar el buen funcionamiento de los bienes del Consejo Profesional, se realizarán los mantenimientos preventivos y correctivos de acuerdo con las necesidades identificadas.
10. Una vez adquiridos y recibidos los bienes del Consejo Profesional, cuando corresponda, serán amparados a través de pólizas de seguros en caso de la ocurrencia de un siniestro, las cuales serán renovadas permanentemente.
11. La coordinación administrativa, como responsable de todos los bienes del Consejo Profesional, realizará una conciliación anual de todos los activos fijos según las existencias físicas y la información reflejada en los registros correspondientes.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

12. Los bienes del Consejo Profesional serán dados de baja una vez terminada su vida útil o por obsolescencia de los mismos. Por lo cual, el director ejecutivo suscribirá el acta correspondiente en presencia de la revisoría fiscal.
13. La coordinación administrativa deberá realizar el inventario, monitoreo y supervisión constante del uso y manejo del hardware y software de la entidad.
14. Los bienes del Consejo Profesional no podrán ser retirados de la entidad sin la autorización previa de la dirección ejecutiva.
15. Para un mayor control de los ingresos del Consejo Profesional, por ningún motivo se recibirá dinero en efectivo para los trámites realizados por la entidad, éste será consignado por el interesado en la cuentas bancarias dispuestas para este fin.
16. Los excedentes financieros serán administrados de acuerdo con las disposiciones que dicte el Consejo Directivo para su inversión en armonía con los criterios de liquidez, seguridad y rentabilidad.
17. La caja menor será constituida para cada periodo fiscal mediante acto administrativo suscrito por el representante legal del Consejo Profesional. El acto administrativo indicará el responsable de su manejo, cuantía, la finalidad y la clase de gastos que se pueden realizar. La cuantía inicial autorizada para la caja menor será el equivalente a un (1) salario mínimo mensual legal vigente.
18. El Comité Administrativo definirá el procedimiento interno para la administración, manejo, disposición y control de los fondos de la caja menor del Consejo Profesional en armonía con las disposiciones del presente manual.
19. La creación de nuevos cargos será justificada con los correspondientes estudios técnico, económico y jurídico, con el fin de determinar la conveniencia y oportunidad de su creación.
20. Los nuevos cargos del Consejo Profesional, o los vacantes, serán cubiertos a través de promociones internas, convocatorias abiertas o personal referido.
21. El personal vinculado al Consejo Profesional contará con la educación, formación, habilidades y experiencia exigidas para garantizar que los procesos y los servicios prestados sean desarrollados de acuerdo con los lineamientos técnicos y éticos establecidos en la entidad.
22. Durante los procesos de inducción y reinducción se brindará al trabajador la información necesaria para su identificación e integración al Consejo Profesional, así como, la requerida para desempeñar de manera efectiva el cargo que ocupa.
23. Todas las personas vinculadas al Consejo Profesional deberán contar con el documento de identificación que los acredita como trabajadores o contratistas.
24. Para cada vigencia anual se elaborará un plan de capacitación con el fin de desarrollar o fortalecer en los trabajadores las competencias requeridas para mejorar su desempeño y lograr en mayor medida los objetivos de la entidad.
25. Para cada vigencia anual se elaborará un programa de bienestar y salud ocupacional con el fin de promover un estilo de vida sana en los trabajadores, tanto físico como mental, dentro y fuera de la entidad.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha	24 de mayo de 2022		
	Página 1 de 20	COPIA CONTROLADA		

26. El Director Ejecutivo establecerá el horario de trabajo sin que éste exceda el máximo legal establecido en el Código Sustantivo del Trabajo.
27. Las relaciones laborales entre el Consejo Profesional y sus trabajadores se regularán en los términos establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo. Corresponderá al Director Ejecutivo autorizar las novedades propias del personal administrativo, y cuando se trate del Director Ejecutivo le corresponderá al Presidente del Consejo Directivo su aprobación.
28. El Consejo Profesional podrá conceder vacaciones colectivas, las cuales serán coordinadas por el Director Ejecutivo y el Presidente del Consejo Directivo.
29. La administración del archivo de la entidad se realizará conforme lo dispuesto por el Archivo General de la Nación para la gestión documental.
30. La coordinación administrativa deberá elaborar periódicamente copias de seguridad de la información institucional, que garanticen su disponibilidad e integridad.

9.3.2 GESTIÓN JURÍDICA

El objetivo de este proceso es brindar apoyo jurídico en la ejecución de todos los procesos del Consejo Profesional y garantizar la defensa de sus intereses en cumplimiento de las normas aplicables a la entidad. Como condiciones de operación para el proceso se tienen las siguientes:

1. Todas las actuaciones del proceso deberán cumplir con la constitución, las leyes y demás normas aplicables.
2. Todos los requerimientos serán atendidos en los términos de ley.
3. Es responsabilidad de la coordinación jurídica velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los procesos del Consejo Profesional.

9.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN

El objetivo de este proceso es mejorar continuamente el desempeño de los procesos y la gestión institucional del Consejo Profesional de Administración de Empresas con el fin de brindar servicios que atiendan las necesidades y expectativas de sus usuarios conforme con la normatividad aplicable a la entidad. Como condiciones de operación para el proceso se tienen las siguientes:

1. La coordinación control interno establecerá las estrategias para determinar el cumplimiento de la operación del SIG, a través del acompañamiento, la verificación y el monitoreo a los riesgos de los procesos bajo los parámetros de transparencia y efectividad, y el fortalecimiento de la cultura del autocontrol que permita identificar oportunidades de mejora.
2. Le corresponde a los responsables de los procesos, con el acompañamiento de la coordinación de control interno, establecer e implementar los mecanismos que le permitan al Consejo Profesional un adecuado tratamiento sobre sus riesgos, con el fin de garantizar el cumplimiento de su misión y el logro de sus objetivos institucionales.

MANUAL DE OPERACIÓN	Código	M - 01	Versión	01
	Fecha		24 de mayo de 2022	
	Página 1 de 20		COPIA CONTROLADA	

3. La coordinación de control interno realizará seguimiento periódico al nivel de cumplimiento y avance de los planes y programas definidos en el Consejo Profesional para el cumplimiento de su objeto misional y la ejecución de sus procesos.
4. Los responsables de los procesos misionales con el acompañamiento de la coordinación de control interno, deben realizar seguimiento al nivel de satisfacción que tienen los usuarios con relación al servicio prestado.
5. La coordinación de control interno presentará el programa de auditoría interna para cada vigencia anual, el cual será revisado y aprobado por la Dirección Ejecutiva.

10. VIGENCIA

El presente manual entra en vigencia a partir de su aprobación y deroga en su totalidad los siguientes manuales y procedimientos:

1. Manual de Planeación y Presupuesto, aprobado el día 26 de agosto de 2011.
2. Manual de Comunicación, aprobado el día 26 de agosto de 2011.
3. Procedimiento para el desarrollo de eventos, aprobado el día 26 de agosto de 2011.
4. Manual de activos fijos y bienes de consumo, aprobado el día 31 de agosto de 2012.
5. Manual de inversiones financieras, aprobado el día 04 de junio de 2009.
6. Manual de buenas prácticas ambientales, aprobado el día 14 de noviembre de 2008.
7. Manual de gestión de la calidad, aprobado el día 31 de marzo de 2011.
8. Manual de ética y convivencia, aprobado el día 14 de noviembre de 2008.
9. Manual de gestión del talento humano, aprobado el día 21 de noviembre de 2011.
10. Manual de gestión documental, aprobado el día 02 de febrero de 2011.
11. Procedimiento para el pago de nómina, seguridad social y los parafiscales, aprobado el día 26 de agosto de 2011.
12. Procedimiento para la constitución, manejo y reintegro de la caja menor; aprobada el día 21 de noviembre de 2011.
13. Manual para la administración de los riesgos, aprobado el día 31 de marzo de 2011.

Proyectó		Revisó	Aprueba
Coordinador de Control Interno		Olga Parra Villamil Directora Ejecutiva	Consejo Directivo
Fecha Aprobación	No. Acta	Manual	Código
30 de Julio de 2014	141	Manual de Operación	M – 01

