



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A
REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS
PARA **ECOMUN**

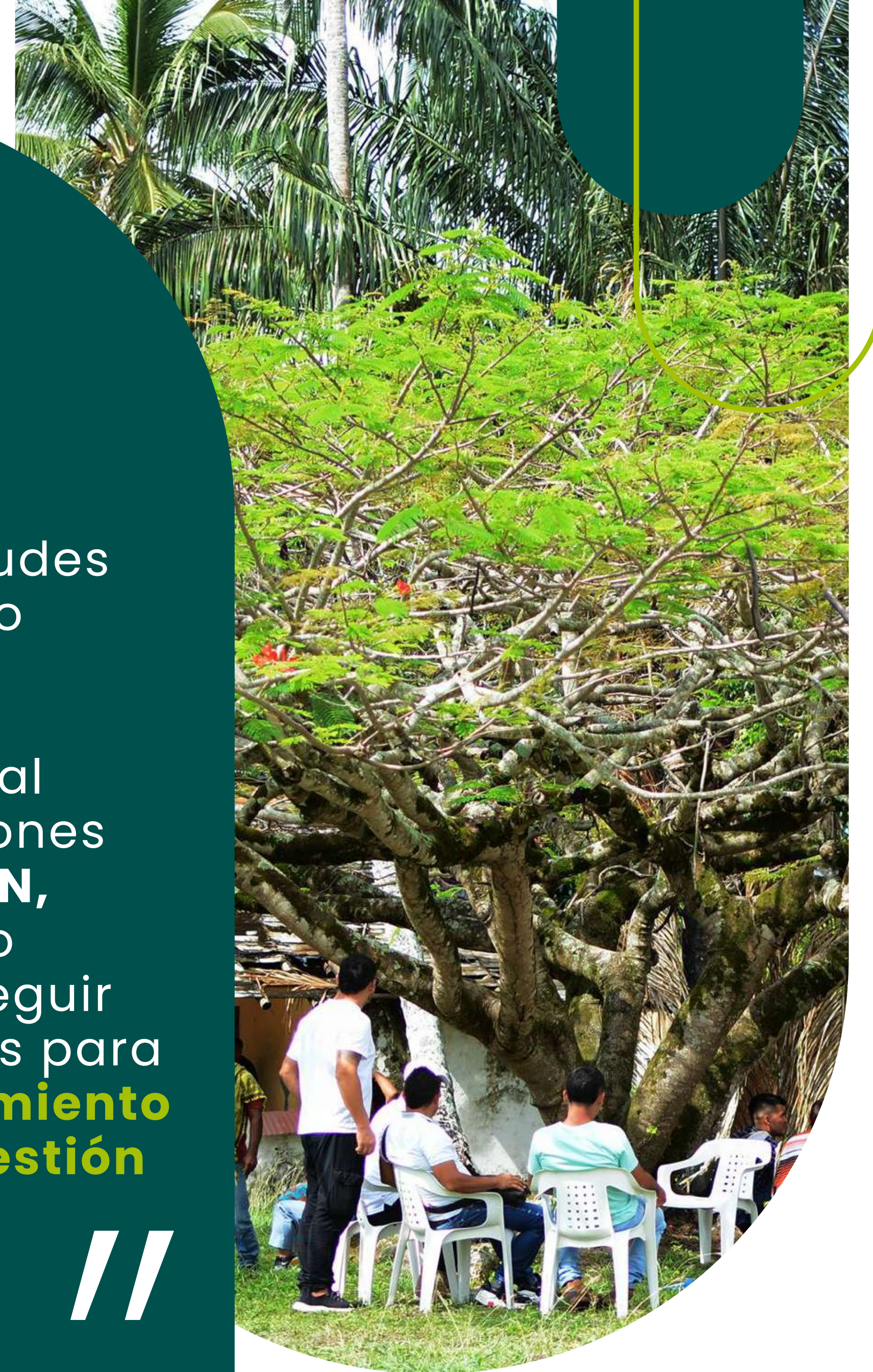
ecomun
Economías sociales del común

1. DEFINICIÓN

//

El Protocolo para la recepción de solicitudes de acompañamiento administrativo, contable, jurídico y productivo-comercial para las Organizaciones asociadas a **ECOMUN**, establece el proceso formal que deben seguir estas organizaciones para solicitar el **fortalecimiento de los Centros de Gestión (CEGES)**.

//



2. OBJETIVO GENERAL

Responder de manera efectiva y oportuna a las solicitudes de fortalecimiento y fomento contable, administrativo, jurídico y productivo-comercial de las Federaciones y organizaciones asociadas a **ECOMUN** para satisfacer sus necesidades específicas y fortalecer su gestión y desarrollo.



3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la ruta de solicitud de acompañamiento y asesoría a nivel contable, administrativo, financiero, jurídico y productivo - comercial.
- Determinar los mecanismos y tiempos de respuesta a las solicitudes.
- Proporcionar los procesos y procedimiento para formalizar el acompañamiento, y asesoría operado por el **CEGES Nacional**.



4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO

Canal: formulario de solicitudes en línea

Link:



<https://ecomun.com.co/ceges/>



4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.2. CONDICIONES NO HABILITANTES PARA LA SOLICITUD DEL FORTALECIMIENTO Y ASESORÍA

Administrativo y contable

- Cuando los plazos para el cumplimiento del requerimiento son no viables a la capacidad de respuesta.
- Cuando la organización no brinda la información necesaria y suficiente para la intervención.
- Las solicitudes de firma de estados financieros y presentación de requerimientos fiscales no serán asumidos por los profesionales contables.
- Solo en casos extremos los profesionales contables y administrativos intervendrán en las actividades contables permanentes de las organizaciones.

Jurídico

- Cuando los plazos para el cumplimiento del requerimiento son no viables a la capacidad de respuesta.
- Si se requiere representación en procesos judiciales solo se prestará asesoría pero no se asumirá la representación.
- Cuando no se entregue toda la documentación e información requerida por el área para atender la solicitud.
- Cuando no se asigne un enlace para la elaboración de documentos propios del funcionamiento orgánico de la forma asociativa.

Productivo y comercial

- Emergencias médico veterinarias y agronómicas.
- Cuando la organización no proporciona o direcciona a una persona de enlace para el acompañamiento y cumplimiento del proceso para la intervención.
- Las solicitudes de firma de documentos como guías de movilización, certificados, actas y demás que no sean certificados y verificados por los profesionales.
- Presentación de requerimientos ante entidades de vigilancia y control que no estén dentro de la ruta de fortalecimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.3. ACEPTAR O RECHAZAR LA SOLICITUD

Se notificará a la organización la respuesta afirmativa o positiva a su solicitud, posterior a la revisión de criterios de cumplimiento establecidos **numeral 4.2**, se comenzará el proceso de asesoría y acompañamiento, notificando las razones y condiciones según el caso.

Esta respuesta será enviada al correo electrónico de contacto de la organización.

El acompañamiento se terminará cuando la organización no cumpla con los compromisos derivados de los planes.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.4. ASIGNACIÓN



El proceso de acompañamiento y fortalecimiento será asignado al profesional más adecuado según su especialidad y disponibilidad.



Los profesionales del equipo **CEGES** construirán conjuntamente con la organización planes de mejora y fortalecimiento dependiendo de la solicitud, con el fin de garantizar los compromisos, resultados y tiempos del proceso.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.5. PRIORIZACIÓN

El profesional priorizará la solicitud en función de:



Urgencia del requerimiento

Determinada por el impacto del problema en la operación de la organización.



Disponibilidad de recursos

Considerando la carga de trabajo y los recursos disponibles en el momento.



Fecha límite

En caso de que la solicitud esté vinculada a un plazo específico, se dará prioridad para garantizar el cumplimiento.

4.6. RESOLUCIÓN AL REQUERIMIENTO

El sentido del **CEGES**, es proporcionar a las organizaciones las herramientas para fortalecer sus capacidades, con el fin de gestionar autónomamente sus necesidades contables, jurídicas, administrativas y productivas.



El profesional realizará un análisis detallado del requerimiento y elaborará un plan de acción en donde se dispondrán las condiciones del acompañamiento y por sobre todo las responsabilidades de trabajo entre el **CEGES** y la organización.

Se buscará la solución más adecuada para cada caso.

Se informará a la organización solicitante, detallando la solución propuesta, los pasos a seguir y los plazos estimados.

4.7. CIERRE

Una vez que el requerimiento haya sido resuelto y la organización haya confirmado su satisfacción, se procederá al cierre de la solicitud.

Este proceso incluye:

01

Verificación de satisfacción: Confirmación por parte de la organización de que el problema ha sido resuelto satisfactoriamente.

02

Encuesta de satisfacción: Envío de un formulario para evaluar el acompañamiento recibido y recoger retroalimentación para futuras mejoras.

03

Cierre formal del acompañamiento: Registro del cierre en el sistema de gestión y archivo de toda la documentación relacionada.

SEGUIMIENTO

El seguimiento de las solicitudes y sus respuestas se realizará a través de una matriz en **Google Sheets**, que permitirá un monitoreo en tiempo real del estado de cada solicitud, facilitando la identificación de posibles retrasos o necesidades de ajuste en el proceso.

