

MANUAL DE GESTIÓN



**CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA**

Palmira, abril 2025

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN

CODIGO : M-2-D1
 VERSION :38
 FECHA DE ELABORACION : 29-04-2025
 FECHA DE REVISION : 29-04-2025
 FECHA DE APROBACION : 29-04-2025

	NOMBRE	CARGO
ELABORO	Leidy Vanessa Arango Escobar	Coordinador de Productividad y Calidad
REVISO	Leidy Vanessa Arango Escobar	Coordinador de Productividad y Calidad
APROBO	Edwin Javier Botero Cardona	Director de Desarrollo Empresarial

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1 GOBIERNO CORPORATIVO	6
2 PRESENTACION INSTITUCIONAL.....	8
2.1 RESEÑA HISTORICA	9
2.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	12
2.2.1. Servicios Registrales	12
2.2.2. Desarrollo Empresarial.....	13
2.2.4. Servicios de Resolución de Conflictos	14
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	15
3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	21
3.1 VISION.....	22
3.2 MISION	22
3.3 VALORES CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	22
3.4 POLITICA DE LA CALIDAD.....	23
3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	23
3.6 MAPA ESTRATÉGICO	24
4 DEFINICIONES.....	29
5 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	34
5.1 OBJETIVO DE NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE LA	35
5.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	35
5.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA OBLIGATORIA	36
5.4 ALCANCE	37
5.5 APLICABILIDAD	37
5.6 ESTRUCTURA POR PROCESOS	44
5.7 ARTICULACIÓN PROCESOS CON UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO	45
5.8 CARACTERIZACION POR PROCESOS.....	45
5.8.1. PROCESOS DE DIRECCION.....	46
5.8.2. PROCESOS DE VALOR.....	49
5.8.3. PROCESOS DE APOYO	54

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional	15
Figura 2. Mapa Estratégico.....	27
Figura 3. Articulación entre el direccionamiento estratégico y el Sistema de Gestión de la Calidad	28
Figura 4. Estructura documental SGC	35
Figura 5. Matriz de correlación de procesos con los requisitos de la norma ISO 9001.2015	42
Figura 6. Estructura por Procesos Cámara de Comercio de Palmira.	44

INTRODUCCION

En el ejercicio de Direccionamiento Estratégico realizado por la Cámara de Comercio de Palmira en el año 2024 se determinó fortalecer nuestro modelo de gestión, integrándole la innovación, la transformación digital y la sostenibilidad articulado al sistema integrado de gestión sostenible como mecanismo para lograr la satisfacción permanente de nuestros clientes y partes interesadas mediante el mejoramiento continuo de todos los sistemas, procesos y servicios.

Continuamos convencidos que la calidad de nuestro servicio es lo que nos permitirá continuar posicionando y consolidando nuestra imagen corporativa como una central de servicios para el desarrollo empresarial y el emprendimiento.

Nuestro sistema de gestión sostenible y nuestras acciones están enmarcados dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad ampliamente reconocido por las normas ISO 9000 específicamente la Norma ISO 9001:2015, y también por el Sello de No Discriminación, ambos permiten prestar nuestros servicios de manera confiable y segura.

El presente Manual es la presentación de nuestro compromiso con la calidad y donde pretendemos ubicar al lector en lo que es nuestra entidad. El capítulo uno, presenta cómo está estructurado nuestro Gobierno Corporativo; el capítulo dos, es la presentación institucional conformada por nuestra historia como institución, el portafolio de servicios y la estructura organizacional; el capítulo tres, expone el análisis del contexto y direccionamiento estratégico de la institución proyectado al año 2031; en el capítulo cuatro, se encuentran algunas definiciones con el propósito de clarificar algunos términos que utilizamos en la empresa y un último capítulo presentamos el Sistema de Gestión de la Calidad que describe la forma como opera el mismo y cómo interactúa con los demás sistemas de gestión.

Este Manual es el documento que detalla nuestro Sistema Integrado de Gestión Sostenible, por lo tanto, su control se hace desde el proceso denominado Planeación y Gestión Financiera.

Dispongo este importante documento para que se convierta en una herramienta de trabajo, consulta y apoyo, convirtiéndose cada uno de ustedes en el motor para el sostenimiento y mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, es decir de nuestra empresa.

GUILLERMO ARTURO LIZARAZO YOVANNI
Presidente Ejecutivo

1 GOBIERNO CORPORATIVO

JUNTA DIRECTIVA 2023-2026

PRINCIPALES	SUPLENTES
INGENIO PROVIDENCIA S A ABREVIADO PROVIDENCIA S A O PROVIDENCIA ORLANDO RIVERA SÁNCHEZ	SAMÁN HERMANOS S.A.S. CARLOS EDUARDO SANCLEMENTE MANOTAS
HACIENDA SAN JOSÉ S.A. JORGE HERNÁN MESA CAICEDO	ADRIANA ESCOBAR MARTINEZ
REBAL LIMITADA JAIR ARANGO MEJIA	MARÍA CLAUDIA REBOLLEDO CAICEDO
SIERRA VALENCIA HERMANOS & COMPAÑÍA S.A.S EN REORGANIZACIÓN ÁLVARO SIERRA VALENCIA	LITOTAMARA S.A.S SILVIO JAVIER TRUJILLO MARTINEZ
REPRESENTANTES DEL GOBIERNO	
LUIS ALBERTO GONZÁLEZ GARCÍA	FERNANDO CASTAÑEDA CADENA
TOBÍAS MOTTA TRIVIÑO	BERNARDO ESCOBAR GÓMEZ
PRESIDENTE EJECUTIVO	
GUILLERMO ARTURO LIZARAZO YOVANNI	

DIRECTOR ADMINISTRATIVO – HECTOR FABIO TORO MORENO
 SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA – MARIA MERCEDES TASCON
 COORDINADOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – OSCAR VARELA CALERO
 COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES – SANDRA PATRICIA AGUIRRE

DIRECTORA JURIDICA – AIDA ELENA LASSO PRADO
 SUBDIRECTOR JURÍDICO – JORGE ANDRES GARCÍA GUIFFO
 COORDINADORA JURÍDICO: MABEL VIVIAN GOMEZ RODRIGUEZ

DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL – EDWIN JAVIER BOTERO CARDONA
 COORDINADOR DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD – LEIDY VANESSA ARANGO ESCOBAR
 COORDINADORA DE COMUNICACIONES – MARIA LIZBETH MARIN QUINTERO
 COORDINADOR DE FORMACIÓN – MATEO SEBASTIÁN ORTEGA GONZÁLEZ

DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD – JOHN HARDY GARCIA ORTIZ

2 PRESENTACION INSTITUCIONAL

2.1 RESEÑA HISTORICA

Creada mediante Decreto No 502 de 8 de marzo de 1934, la Cámara de Comercio de Palmira, es una Entidad autónoma, con personería jurídica y sin ánimo de lucro constituida a iniciativa de los comerciantes de Palmira.



En 1982 se traslada a su sede propia. En sus 87 años de funcionamiento, la Entidad ha crecido, ha ampliado y diversificado sus servicios evidenciando un fortalecimiento, se ha preocupado por implementar estrategias nuevas que le permitan ir a la par con los cambios.

Así mismo en el transcurso de estos años la Cámara de Comercio en su jurisdicción que comprende los municipios de Palmira, Florida, Pradera y Candelaria ha desarrollado importantes actividades auspiciando toda clase de proyectos en el plano económico, comercial, gubernamental, social, industrial y empresarial.

Para el año 2002 la Cámara de Comercio fue certificada con la norma ISO 9001: 2000 por el Instituto de Normas Técnicas Colombianas ICONTEC, en servicios de registros públicos, formación y capacitación empresarial e información y orientación empresarial, como estrategia para ofrecer un servicio con estándares internacionales de calidad y facilitar el cumplimiento de su Plan de Desarrollo que busca brindarle a los empresarios alternativas para mejorar sus niveles de competitividad en el mercado nacional e internacional.

La continuidad en su compromiso por la calidad, la llevó a que en el año 2004 extendiera su certificación ISO 9001:2000 al servicio de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en Conciliación.

Para el mismo año, un hecho tecnológico marcó su desarrollo al migrar la administración de sus registros públicos de una plataforma de tercera generación a una de cuarta, facilitando este cambio su conectividad en el año 2005 al Registro Único Empresarial conocido como el RUE.

Para el mismo año, la Cámara de Comercio de Palmira protagoniza el inicio de un Programa de Simplificación de Trámites para Crear Empresa, el mismo que fue acreditado en mayo de 2008 por la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio y que hoy lleva como nombre Centro de Atención Empresarial CAE.

Para finales de 2007 la Cámara actualiza su Plan de Desarrollo para la vigencia 2008 – 2012, donde su direccionamiento estratégico se orientó a promocionar la competitividad de la región manteniendo su firme compromiso en el mejoramiento de la calidad de sus servicios.

En el año 2009 la Cámara de Comercio de Palmira inaugura sus sedes propias en los municipios de Pradera y Florida, siendo este evento un acontecimiento trascendental en el compromiso que se tiene con el mejoramiento continuo de sus servicios y el apoyo al desarrollo regional. En el mismo año, se implementó el Programa de Responsabilidad Social Empresarial que se articuló al Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de garantizar que todas las acciones estén enmarcadas en una gestión sostenible. El año 2010 se inicia la construcción de la agenda de competitividad de la ciudad de Palmira liderada por la Cámara de Comercio que es el documento que cristalizará el desarrollo competitivo de la región, tal como se ha proyectado en el direccionamiento estratégico de la institución.

Para el año 2013 la Cámara de Comercio de Palmira cambia su marca gráfica y actualiza su sitio web como resultado de un estudio cualitativo y cuantitativo de cómo los diferentes grupos de interés nos ven, como también dando respuesta a su direccionamiento estratégico que se enmarcó en la innovación.

Como resultado la nueva marca connota la constante innovación, dinamismo y evolución de la Cámara de Comercio de Palmira en la prestación con calidad de cada uno de sus servicios y ratifica su compromiso continuo, ineludible y eficiente con el desarrollo y crecimiento socioeconómico de la región bajo valores y criterios de confianza, calidad, honestidad, responsabilidad y liderazgo.

En el año 2015 inicia la operación del Registro Nacional de Operaciones de Libranza, un nuevo registro que pasan a administrar las Cámaras de Comercio.

Para el año 2017, la Cámara de Comercio de Palmira actualizó su certificación ISO 9001 a la versión 2015, en búsqueda de ofrecer servicios con estándares internacionales de calidad bajo sistemas de control eficaces y confiables buscando la excelencia de sus servicios, por lo cual amplió el alcance de la certificación para los servicios de Desarrollo Empresarial (Gestión de Programas y Proyectos para el Fortalecimiento Empresarial) y Promoción de Negocios, además de continuar con los ya certificados: Servicios Registrales (Mercantil, Registro Único de Proponentes y de Entidades sin Ánimo de Lucro); Formación y Capacitación Empresarial; y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en conciliación.

En el año 2018, se cambia la plataforma de operación de los Servicios Registrales del Sistema Integrado de Registros Públicos – SIRP al Sistema Integrado de Información – SII.

En el 2020 se finalizó el proceso de construcción del nuevo edificio de la sede de Palmira que le permite mayor funcionalidad en la prestación de los servicios, y en abril de 2021 se inicia la prestación del servicio en el nuevo edificio de la sede de Palmira.

En el año 2023, se logró satisfactoriamente cumplir los requisitos para renovar la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, para lo cual se llevó a cabo la auditoría de acuerdo al alcance de la certificación para los servicios de: Servicios Registrales (Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro), Promoción de Negocios, Formación y Capacitación Empresarial, Métodos alternativos de solución de conflictos en conciliación y Desarrollo Empresarial (Gestión de Programas y Proyectos para el Fortalecimiento Empresarial), no aplica: 8.3. y cuyo proceso permite mantener la certificación hasta el año 2026. En este mismo año le fue otorgado a la Cámara de Comercio de Palmira el Sello de No Discriminación por parte de Icontec con la cual se evaluó el cumplimiento del referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación expedido por el Ministerio del Interior. Con este sello la entidad demuestra su interés por desarrollar e implementar mejoras, en especial para fomentar entre los colaboradores y demás partes interesadas la prevención y contribución a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en las actividades de prestación de nuestros servicios.

En el año 2024 la Cámara de Comercio actualiza su Direccionamiento Estratégico 2025-2031 en el cual busca bajo un nuevo modelo de gestión que tiene como pilar la Innovación, Transformación Digital, la Sostenibilidad ser una entidad generadora de condiciones competitivas favorables para el desarrollo empresarial y el emprendimiento a través de 3 de nuestras unidades estratégicas: Servicios Registrales - Más empresas Formales; Desarrollo Empresarial - Empresas más productivas que compiten en mercados nacionales e internacionales; Y Desarrollo Regional - Más Información relevante para toma de decisiones públicas y privadas.

2.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Las Cámaras de Comercio en Colombia ejercen sus funciones de acuerdo a lo señalado en el Código de Comercio y en este marco contamos con cuatro (4) Unidades Estratégicas de Negocio que responden a los requerimientos del empresariado y la comunidad.

Nuestro Portafolio de servicios está soportado en cuatro (4) Unidades Estratégicas de Negocio que son:

1. Servicios Registrales.
2. Desarrollo Empresarial.
3. Desarrollo Regional.
4. Servicios Resolución de Conflictos.

2.2.1. Servicios Registrales

Son los servicios delegados por el estado para la formalización y publicidad de la actividad empresarial y comercial.

- **Registro Mercantil:** Tiene por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad.
- **Registro Único de Proponentes:** Tiene por objeto inscribir las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios, salvo las excepciones taxativamente señaladas en la ley. En este registro consta la información relacionada a la experiencia, capacidad jurídica, capacidad financiera, capacidad de organización y clasificación del proponente.
- **Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro:** A través del registro de Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL) se hace pública la situación de las personas jurídicas sin ánimo de lucro. Estas personas registran su constitución e inscriben los actos determinados por la ley.
- **Registro Nacional de Turismo:** Una de sus finalidades es llevar la inscripción de los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. La obtención de este registro es requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de estos establecimientos. De igual forma, es un sistema de información público que brinda publicidad sobre los establecimientos que prestan servicios turísticos y la clase de servicios que éstos ofrecen.
- **Otras Funciones delegadas por el Estado:** a) Registro Nacional de Operadores de Libranza. b) recopilar las costumbres mercantiles de los lugares

correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas; b) Lista de Contralores y peritos.

2.2.2. Desarrollo Empresarial

Formación, Entrenamiento, Programas, Proyectos y gestión de contactos orientados a desarrollar empresas productivas y competitivas de manera directa o en convenio con aliados estratégicos públicos y privados

- **Emprendimiento:** Fomentamos la cultura del emprendimiento, a través de servicios que se ofrecen a los emprendedores y empresarios para que encuentran respuestas concretas y soluciones reales a sus necesidades.
- **Formalización:** Este servicio está orientado a facilitar a las empresas informales su formalización con valores agregados en información, asesoría y formación.
- **Fortalecimiento a la gestión empresarial:** Servicio diseñado para facilitar el fortalecimiento empresarial a través del MISE de Fortalecimiento y programas de consultoría básica y especializada, como también, fortalecer la productividad y competitividad sectorial a través de proyectos que mejoren los modelos de gestión (innovación, calidad, ambiental, comercio internacional)
- **Formación y capacitación:** Este servicio brinda al empresario conocimientos y herramientas para realizar una gestión más eficaz en los procesos administrativos, de mercadeo, financieros, comercialización y comercio exterior.
- **Escuela de empresarios:** Brindar una oferta que potencialice las competencias para el trabajo y el desarrollo humano en la comunidad en general.
- **Promoción de negocios:** Se facilitan oportunidades de negocios para empresas de la ciudad y su jurisdicción, que desean ampliar su portafolio de clientes en el mercado nacional, a través de ferias, misiones comerciales y ruedas de negocios.

2.2.3. Desarrollo Regional

Proyectos o Programas que contribuyen al desarrollo económico, ambiental y social de nuestra zona de jurisdicción.

- **Desarrollo Regional:** Buscamos que se definan políticas públicas para mejorar el entorno competitivo y socioeconómico. Proponemos por mejorar el ambiente competitivo; promovemos los comités de desarrollo y competitividad municipales; facilitamos la Participación y Control Social a la Gestión Pública; y representamos los intereses del empresariado y comunidad con nuestra vocería y representación.

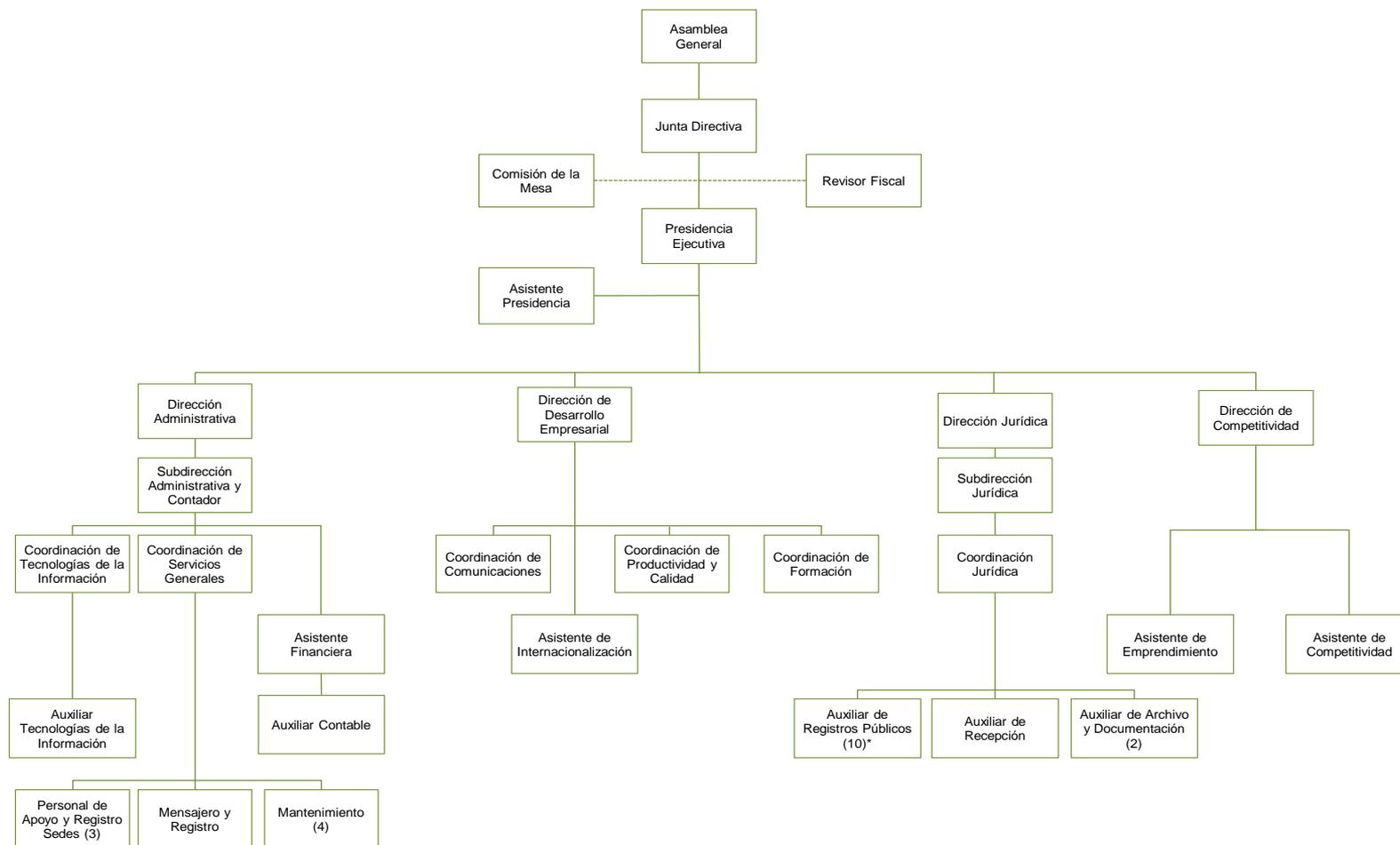
- **Información Socioeconómica:** Ofrecer información socioeconómica de utilidad para los diferentes grupos de interés de la zona de jurisdicción.
- **Desarrollo Social y cultural:** Apoyamos los artistas de nuestra zona de jurisdicción; ofrecemos espacios culturales a la comunidad; fomentamos espacios de sana convivencia; ofrecemos programas que contribuyen a mejorar el bienestar social de la zona de jurisdicción.

2.2.4. Servicios de Resolución de Conflictos

Ofrecemos al empresario y a la comunidad, servicios de arreglo directo, a través de:

- **Métodos Alternativos de solución de conflictos:** Ponemos a su disposición los servicios de Conciliación; Insolvencia de persona natural comerciante y no comerciante; y Arbitraje con el fin de brindarle herramientas para solucionar sus conflictos, basados en la comunicación entre las partes, el intercambio de ideas y la participación de terceros facilitadores expertos en resolución de conflictos y especialistas en las materias objeto de controversia.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



* Comprende Auxiliares de Oficinas Receptoras (3), Cajeros (2), Creación de Empresa (2), Certificados (2), Información (1)

Aprobación: Dirección Estratégica 2023-2031

Figura 1. Estructura Organizacional

3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 2025-2031

3.1 VISION

La Cámara de Comercio de Palmira será un referente regional en el impulso a emprendedores y empresarios, facilitándoles herramientas que le ayuden a fortalecer sus modelos de negocio.

3.2 MISION

Administrar los registros públicos de manera eficiente, brindando seguridad jurídica y respaldo legal para beneficio de la comunidad empresarial y general.

Coadyuvar al fortalecimiento del empresariado como dinamizador del desarrollo integral de la región, promoviéndole un entorno competitivo y sustentable.

Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios, la sostenibilidad, la innovación y la transformación digital, con un talento humano, ético, eficiente y calificado.

3.3 VALORES CON RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

1. **SERVICIO:** Vocación y gusto propio por la asistencia a los demás, realizando nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad definidas.
2. **RESPECTO:** Tratar a las personas como pares, para lograr una convivencia sana y pacífica, sin discriminación y aceptando distintos puntos de vista.
3. **SOLIDARIDAD:** Colaboramos mutuamente para conseguir el bien común, orientado a hacer frente a los problemas y necesidades de nuestros grupos de interés.
4. **HONESTIDAD:** Realizamos todas las actividades y operaciones con transparencia, rectitud y velando para que las acciones y decisiones que se tomen sean legales.
5. **ESTABILIDAD LABORAL:** Ofrecer siempre a los colaboradores un ambiente de trabajo estable, fomentando entre todos la construcción de un entorno laboral agradable.
6. **INNOVACIÓN:** Transformamos ideas en valor sostenible, brindando soluciones prácticas y efectivas a nuestros grupos de interés.
7. **SOSTENIBILIDAD Y TRANSPARENCIA:** Desarrollamos programas y servicios que contribuyen al desarrollo sostenible y responsable de la sociedad, la economía y el cuidado del medio ambiente, Comunicando a nuestros grupos de interés su impacto.

3.4 POLITICA DE LA CALIDAD

Entregamos programas y servicios con calidad y que satisfacen los requerimientos de nuestros grupos de interés; promoviendo la sostenibilidad, la innovación, la transformación digital, el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo de nuestro Sistema Integrado de Gestión con enfoque en gestión integral del riesgo y con la participación y el compromiso de todos los colaboradores.

3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

Tomando como base la política de calidad se definen los objetivos de calidad que se citan a continuación, los cuales al mismo tiempo son los Objetivos Corporativos contemplados en el Direccionamiento Estratégico 2025-2031:

UNIDAD ESTRATÉGICA DE SERVICIOS REGISTRALES:

Modernizar los registros públicos con mecanismos que permitan el reporte de información útil y confiable para la toma de decisiones empresariales y gubernamentales.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DESARROLLO EMPRESARIAL:

- Fortalecer las competencias de los emprendedores de la subregión para facilitar la creación, sostenibilidad y crecimiento de sus modelos de negocio en articulación con su ecosistema.
- Contribuir al crecimiento sostenible del tejido empresarial de la jurisdicción, promoviendo la productividad, la innovación, la transformación digital, el desarrollo de capacidades empresariales y el acceso a mercados nacionales e internacionales.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DESARROLLO REGIONAL:

Incidir en el crecimiento económico, social y sostenible de la región, promoviendo el cierre de brechas territoriales.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Fomentar los Mecanismos de Resolución de Conflictos como forma eficaz para resolver las diferencias de las partes.

GESTIÓN DE SOPORTE:

- Mejorar continuamente la efectividad de nuestro sistema integrado de gestión garantizando la satisfacción de las partes interesadas y aportando a la productividad de la entidad.
- Promover el desarrollo sostenible a partir del uso responsable y adecuado de los recursos energéticos dispuestos para las actividades en la Cámara.

- Promover la comunicación de las gestiones realizadas, generando visibilidad de la marca, aumentando la reputación y creando conexión emocional con nuestros grupos de interés.
- Brindar soluciones tecnológicas basadas en la transformación digital e inteligencia artificial, que optimicen la eficiencia y eficacia operativa de la entidad.
- Promover la capacitación continua, el bienestar y el desarrollo de los colaboradores, consolidando una cultura inclusiva y colaborativa.
- Mantener una posición financiera sólida que permita a la cámara enfrentar contingencias y alcanzar los objetivos de la entidad.
- Fomentar la vinculación y permanencia de los empresarios afiliados para la gobernabilidad de la entidad.
- Optimizar la infraestructura y los espacios locativos para mejorar la eficiencia operativa y el bienestar de las partes interesadas.

3.6 MAPA ESTRATÉGICO

 <p>FINANCIERA</p>	<p>Mantener una posición financiera sólida que permita a la cámara enfrentar contingencias y alcanzar los objetivos de la entidad.</p>						
 <p>USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</p>	<p>Fortalecer las competencias de los emprendedores de la subregión para facilitar la creación, sostenibilidad y crecimiento de sus modelos de negocio en articulación con su ecosistema.</p>		<p>Contribuir al crecimiento sostenible del tejido empresarial de la jurisdicción, promoviendo la productividad, la innovación, la transformación digital, el desarrollo de capacidades empresariales y el acceso a mercados nacionales e internacionales.</p>				
<p>Fomentar los Mecanismos de Resolución de Conflictos como forma eficaz para resolver las diferencias de las partes.</p>							
<p>Incidir en el crecimiento económico, social y sostenible de la región, promoviendo el cierre de brechas territoriales.</p>							
 <p>PROCESOS, SOSTENIBILIDAD Y PRODUCTIVIDAD</p>	<p>Modernizar los registros públicos con mecanismos que permitan el reporte de información útil y confiable para la toma de decisiones empresariales y gubernamentales.</p>	<p>Fomentar la vinculación y permanencia de los empresarios afiliados para la gobernabilidad de la entidad.</p>	<p>Mejorar continuamente la efectividad de nuestro sistema integrado de gestión garantizando la satisfacción de las partes interesadas y aportando a la productividad de la entidad.</p>	<p>Promover el desarrollo sostenible a partir del uso responsable y adecuado de los recursos energéticos dispuestos para las actividades en la Cámara.</p>	<p>Promover la comunicación de las gestiones realizadas, generando visibilidad de la marca, aumentando la reputación y creando conexión emocional con nuestros grupos de interés.</p>	<p>Brindar soluciones tecnológicas basadas en la transformación digital e inteligencia artificial, que optimicen la eficiencia y eficacia operativa de la entidad.</p>	<p>Optimizar la infraestructura y los espacios locativos para mejorar la eficiencia operativa y el bienestar de las partes interesadas.</p>
 <p>APRENDIZAJE Y DESARROLLO HUMANO</p>	<p>Promover la capacitación continua, el bienestar y el desarrollo de los colaboradores, consolidando una cultura inclusiva y colaborativa.</p>						

Figura 2. Mapa Estratégico

A continuación, se ilustra nuestro Modelo de Gestión el cual articula la visión, objetivos corporativos, Unidades Estratégicas de Negocio y Gestión de Soporte y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

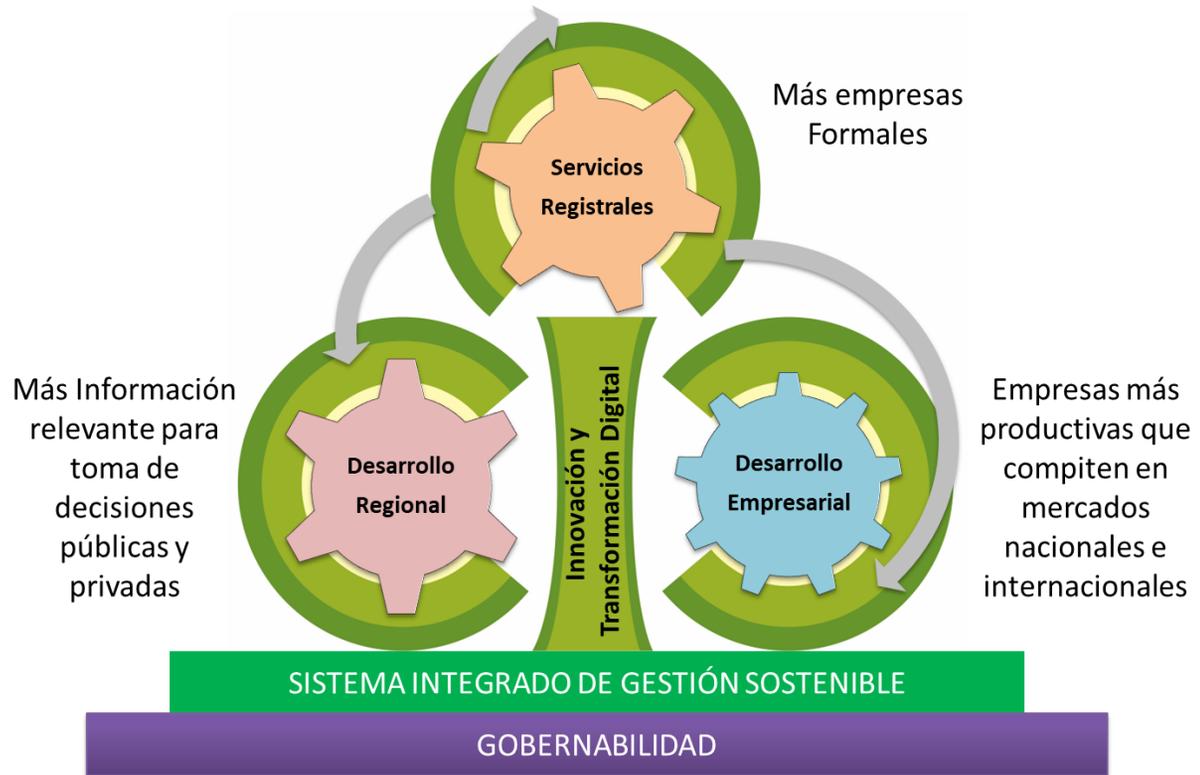


Figura 3. Articulación entre el direccionamiento estratégico y el Sistema de Gestión de la Calidad

4 DEFINICIONES

Además de las definiciones contempladas en la norma ISO 9000:2015 para la comprensión de este Manual, se tienen en cuenta otras específicas de nuestra Institución:

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **ACTA:** Registro utilizado en una conciliación para evidenciar un acuerdo conciliatorio que contiene lugar, fecha y hora de la audiencia, identificación del conciliador, identificación de las personas citadas, relación sucinta de las pretensiones y el acuerdo logrado
- **VUE:** Nombre asignado por el Programa de Simplificación de Trámites para Crear Empresa a la Ventanilla Única Empresarial - VUE.
- **CENTRO DE INFORMACIÓN DE PROCOLOMBIA PALMIRA:** Procolombia, a través de los Centros de Información apoya a los empresarios en su proceso de internacionalización mediante servicios de información, capacitación y asesoría especializada en temas de comercio exterior. Los servicios se brindan al público en general y en especial a los exportadores y empresarios con potencial exportador.
- **CERTIFICACIÓN:** Es un medio de prueba de los actos y documentos inscritos en los registros públicos, a través del esquema gráfico aprobado por la entidad competente.
- **COMITÉ DE CALIDAD:** Integrado por el Presidente Ejecutivo y los propietarios de proceso. Tiene como objetivo definir los lineamientos para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y hacer seguimiento a la ejecución de las actividades programadas.
- **COMITÉ DE CONTROL INTERNO:** Se encuentra enfocado a realizar seguimiento a la implementación del Sistema Cameral de Control Interno (SCCI), así como de definir las políticas generales y específicas en cuanto a control interno. Se encuentra conformado por el Comité de Calidad, pero su equipo coordinador es el Director Administrativo, Director de Desarrollo Empresarial y la Subdirectora Administrativa y Contadora.
- **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **CONCILIACIÓN:** La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí misma la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero, neutral y calificado, denominado conciliador.
- **CONSTANCIA:** Documento que prueba en una conciliación que se llevó a cabo la audiencia, que al igual contiene fecha en que se presentó la solicitud y fecha en que llevo a cabo o debió llevarse a cabo la audiencia. Estas aplican cuando hay fracaso, inasistencia y cuando el asunto no es susceptible de conciliación.
- **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el

- logro de sus objetivos.
- **CONTROL INTERNO (SISTEMA CAMERAL):** El conjunto integrado por las Cámaras de Comercio de Colombia, han definido Sistema Cameral de Control Interno (SCCI) como una estructura flexible de Control Interno que sirve como marco de referencia para adaptar y/o implementar y/o fortalecer el sistema de control interno según el tamaño, recursos, necesidades y nivel de riesgo de cada una de las Cámaras.
 - **CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
 - **EQUIPO AUDITOR DE CALIDAD:** Es el equipo de trabajo interdisciplinario conformado por un auditor líder y un acompañante, calificados para efectuar auditorías de calidad.
 - **FICHA TÉCNICA:** Documento que tiene por objetivo realizar la caracterización de un proceso.
 - **INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y LIBROS:** Permite hacer oponible el respectivo acto, contrato o documentos ante terceros de manera que estos no puedan sustraerse a los efectos que de aquellos se derivan, dándolos a conocer a través de la publicación de la noticia mercantil.
 - **KAWAK:** Software de apoyo para que permita administrar la información garantizando la disponibilidad y facilitando las tareas que implican la implementación de un sistema de gestión, en el caso de la Cámara de Comercio de Palmira, el Sistema de Gestión de la Calidad - Kawak es una palabra del vocablo maya, cuyo significado es Resurgimiento.
 - **NOTICIA MERCANTIL:** Es el informe de las inscripciones hechas en el registro mercantil y todas las modificaciones, cancelaciones alteraciones que hagan los inscritos y el cual se divulga en sus boletines u órganos de publicidad de la Cámara.
 - **OPONIBILIDAD:** Que puede ser controvertido por un tercero.
 - **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios, o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
 - **PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:** Documento que tiene por objetivo controlar las variables críticas dentro de un proceso.
 - **PERFIL DE CARGO:** Documento que describe la misión del cargo, responsabilidades y las competencias básicas que debe desarrollar el colaborador de acuerdo a las necesidades de la organización.
 - **PROGRAMA:** Oferta de servicios para el sector empresarial o la comunidad en general para atender necesidades u oportunidades de desarrollo empresarial o social. A diferencia de los proyectos, se cuenta con capacidad operativa directa y se complementan a través de alianzas. Su oferta es permanente. Se deben ejecutar alianzas de cooperación técnica o financiera para complementar su sostenibilidad.
 - **PROGRAMA FUTUROS EXPORTADORES:** Programa integral de apoyo a los empresarios en su proceso de internacionalización mediante servicios de información, capacitación y asesoría especializada en temas de comercio exterior.

Los servicios se brindan al público en general y en especial a los exportadores y empresarios con potencial exportador.

- **PROYECTO:** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **REGISTRO DE CALIDAD:** Todo tipo de información que evidencia y valida la veracidad del cumplimiento de un requisito. Igualmente son los resultados veraces del cumplimiento del proceso.
- **REGISTROS PÚBLICOS:** Es el compendio de los registros de carácter legal que son prestados por la Cámara de Comercio, se clasifican en: Registro Mercantil (RM), Registro de Proponentes (RP), Registro de Personas Jurídicas sin ánimo de Lucro (RE).
- **REGISTRO MERCANTIL:** Requisito de carácter legal que establece que todas las personas naturales, sociedades comerciales y civiles, empresas unipersonales, establecimiento de comercio, sucursales o agencias y empresas asociativas de trabajo deben estar matriculadas en la Cámara de Comercio de su jurisdicción.
- **REGISTRO DE PROPONENTES:** En este registro se inscriben todas las personas naturales y jurídicas que aspiren a celebrar con el estado, contratos de obra, consultoría, suministro y compra venta de bienes muebles y de servicios.
- **REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS SIN ANIMO DE LUCRO:** Permite la obtención de la personalidad jurídica a las entidades Privadas sin ánimo de lucro para que puedan desarrollar su objeto institucional dentro del marco legal.
- **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO:** Deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente.
- **REGISTRO NACIONAL DE OPERADORES DE LIBRANZA:** Dar publicidad a las entidades operadoras de libranza o descuento directo que cumplan con los requisitos para la inscripción establecidos en la ley, y a las cuales se les haya asignado el código único de reconocimiento a nivel nacional.
- **RIESGO:** Efecto de la incertidumbre
- **VALIDACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

A continuación, se describen las Unidades Estratégicas de Negocio con el propósito de conocer sus alcances y servicios incluidos:



5 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

5.1 OBJETIVO DE NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Buscar con el compromiso y participación del talento humano, la permanente satisfacción de nuestros clientes y sus partes interesadas, fundamentado en la filosofía del mejoramiento continuo e innovación.

5.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Palmira está representado por su estructura de procesos, la caracterización de los mismos - fichas técnicas - en las que se definen además los niveles de responsabilidad y autoridad de las personas comprometidas en ellos, los procedimientos, manuales e instructivos y los recursos necesarios para la prestación de un servicio.

La base documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa está descrita a continuación:

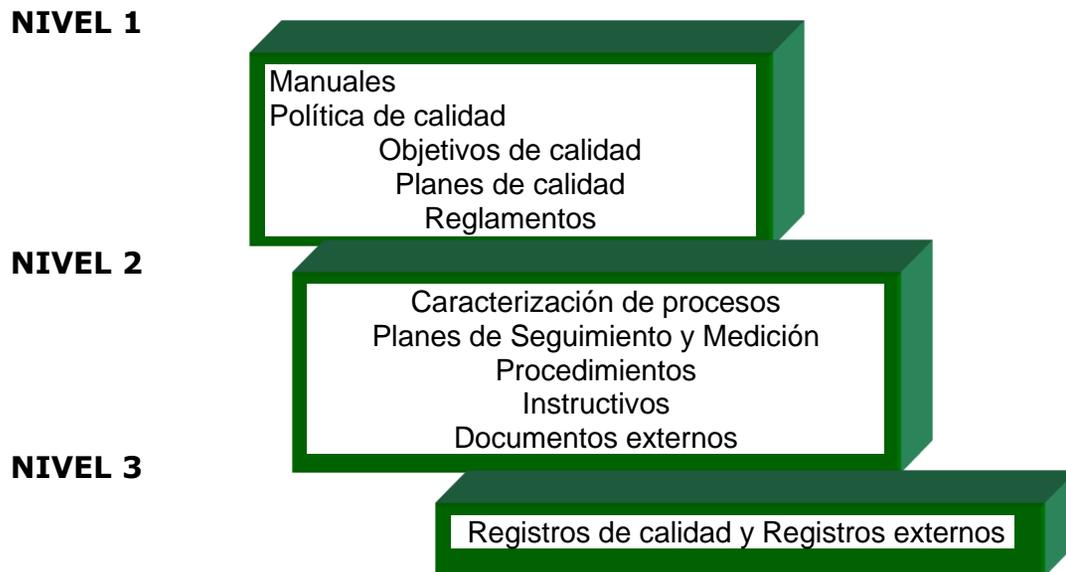


Figura 4. Estructura documental SGC

5.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA OBLIGATORIA

- **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**
 - Manual de Gestión M-2-D1

- **6.2.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD:**
 - Manual de Gestión M-2-D1

- **7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:**
 - Planes de Seguimiento y Medición por Proceso

- **7.2 COMPETENCIA:**
 - Perfiles de Competencias.

- **7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA:**
 - Procedimiento Control de Documentos P-1-D2
 - Instructivo para la Elaboración, Actualización y Control de Documentos y Formatos: I-3-D2

- **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE:**
 - Procedimiento de Proveedores Críticos P-10-D1
 - Instructivo de Re-evaluación de Proveedores I-12-D1

- **8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS:**
 - Instructivo Gestión del Cambio I-10-D1

- **8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:**
 - Planes de Seguimiento y Medición por Proceso

- **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES:**
 - Instructivo para el manejo de no conformes en Kawak - I-6-D2
 - Instructivo control del servicio no conforme en el proceso de Servicios Registrales I-15-D2

- **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN:**
 - Instructivo Revisión por Gerencia I-3-D1

- **9.2 AUDITORÍA INTERNA:**
 - Procedimiento de Auditorías P-2-D2
 - Instructivo Programación de Auditorías I-1-D2

➤ **9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:**

- Instructivo Revisión por Gerencia I-3-D1

➤ **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA:**

- Instructivo para el Manejo de Acciones Correctivas y de Mejora I-7-D2
- Instructivo para Tratamiento de Quejas y Reclamos I-1-V5
- Instructivo para la Atención de Devoluciones I-2-V5

5.4 ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Palmira aplica a las siguientes actividades:

“**Servicios Registrales:** Registro Mercantil, registro único de proponentes y registro de entidades sin ánimo de lucro. Promoción de Negocios y Formación y capacitación empresarial. **Métodos alternativos de solución de conflictos en conciliación** y **Desarrollo Empresarial:** Gestión de Programas y Proyectos de Fortalecimiento a la Gestión Empresarial”.

5.5 APLICABILIDAD

Los numerales de la norma ISO 9001:2015 que no son aplicables o lo son parcialmente para la Cámara de Comercio de Palmira conforme al alcance definido se relacionan a continuación:

- **Numeral 8.3. Diseño y Desarrollo:** En la Cámara de Comercio de Palmira los Registros Públicos y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos son reglamentados por el Estado por lo tanto son diseños estatales preestablecidos. Los demás servicios corresponden a actividades de prestación de servicios formales que no requieren un diseño particular para cada cliente.
- **Numeral 8.5.1. – Numeral f Control de la Producción y la Provisión del Servicio:** La Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores: La Cámara de Comercio de Palmira mide y realiza seguimiento permanentemente a las operaciones y resultados de los procesos involucrados en la prestación del servicio, por lo tanto, esta medición se excluye para los servicios de Registros Públicos. Este numeral aplica para el servicio de Formación y Capacitación Empresarial y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos teniendo en cuenta que la verificación de estos procesos solo se puede realizar durante o posterior a la

entrega del servicio.

- **Numeral 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos:** Aplica a los procesos de Registros Públicos, Planeación y Gestión Financiera (Afiliados), Desarrollo Empresarial y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos con respecto al almacenamiento de la información entregada en custodia por el cliente, mientras por parte de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones aplica para el préstamo de equipos que realizan los proveedores en el soporte de los servicios que prestan.

- **Numeral 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones:** Para el seguimiento y medición la Cámara de Comercio de Palmira no utiliza dispositivos o equipos físicos, por lo tanto, este numeral se excluye para todos los procesos de la entidad.

NOTA: El proceso de Desarrollo Empresarial en Formación y Capacitación Empresarial desarrolla los programas “Capsulas Empresariales” y “Ruta YARU” en alianza con otras entidades para ello se tiene establecido un convenio firmado donde la administración y los criterios de calidad se mantienen con base en el modelo de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Palmira; Así mismo, otras alianzas estratégicas que se consoliden con el propósito de desarrollar programas de formación empresarial se enmarcarán con criterios de calidad que la Cámara propondrá a sus aliados con base en su Sistema de Gestión de la Calidad.

REQUISITO DE LA NORMA	PROCESOS SGC CCP											
	D-1		D-2			V-1	V-3	V-5	V-10	A-2	A-4	A-6
	Planeación	Compras	SGC	GD	SST							
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO												
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO												
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD												
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS												
8.5.4 PRESERVACIÓN												
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA												
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS												
8.6 Liberación de los productos y servicios												
8.7 Control de las salidas no conformes												
8.7.1 SE IDENTIFICAN Y CONTROLAN PARA PREVENIR USO O ENTREGA NO INTENCIONADA												
8.7.2 CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA												
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN												
9.1.1 GENERALIDADES												
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE												
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN												
9.2 AUDITORÍA INTERNA												
9.2.1 LLEVAR A CABO AUDITORIAS INTERNAS A INTERVALOS PLANIFICADOS												
9.2.2												
9.3 Revisión por la dirección												
9.3.1 GENERALIDADES												
9.3.2 ENTRADAS												
9.3.3 SALIDAS												
10.1 MEJORA - GENERALIDADES												
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA												
10.3 MEJORA CONTINUA												

CONVENCIONES	
D-1	Planeación y Gestión Financiera
D-2	Gestión Sostenible
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
GD	Gestión Documental
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
V-1	Servicios Registrales
V-3	Desarrollo Empresarial
V-5	Comunicaciones e Imagen Corporativa
V-10	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
A-2	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación
A-4	Gestión Humana
A-6	Infraestructura y Alquiler de Salones

	APLICA
	ORIGEN
	NO APLICA

5.6 ESTRUCTURA POR PROCESOS

La estructura de procesos de la Cámara de Comercio de Palmira se clasifica en:

Procesos de Dirección: los cuales tienen por objetivo entregar los lineamientos y orientación de la entidad.

Procesos de Valor: tienen por objetivo definir la gestión de las operaciones que impactan directamente al cliente

Procesos de Apoyo: son los encargados de entregar el soporte a los procesos de valor para facilitar su ejecución.

La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se muestra en la Figura 6.

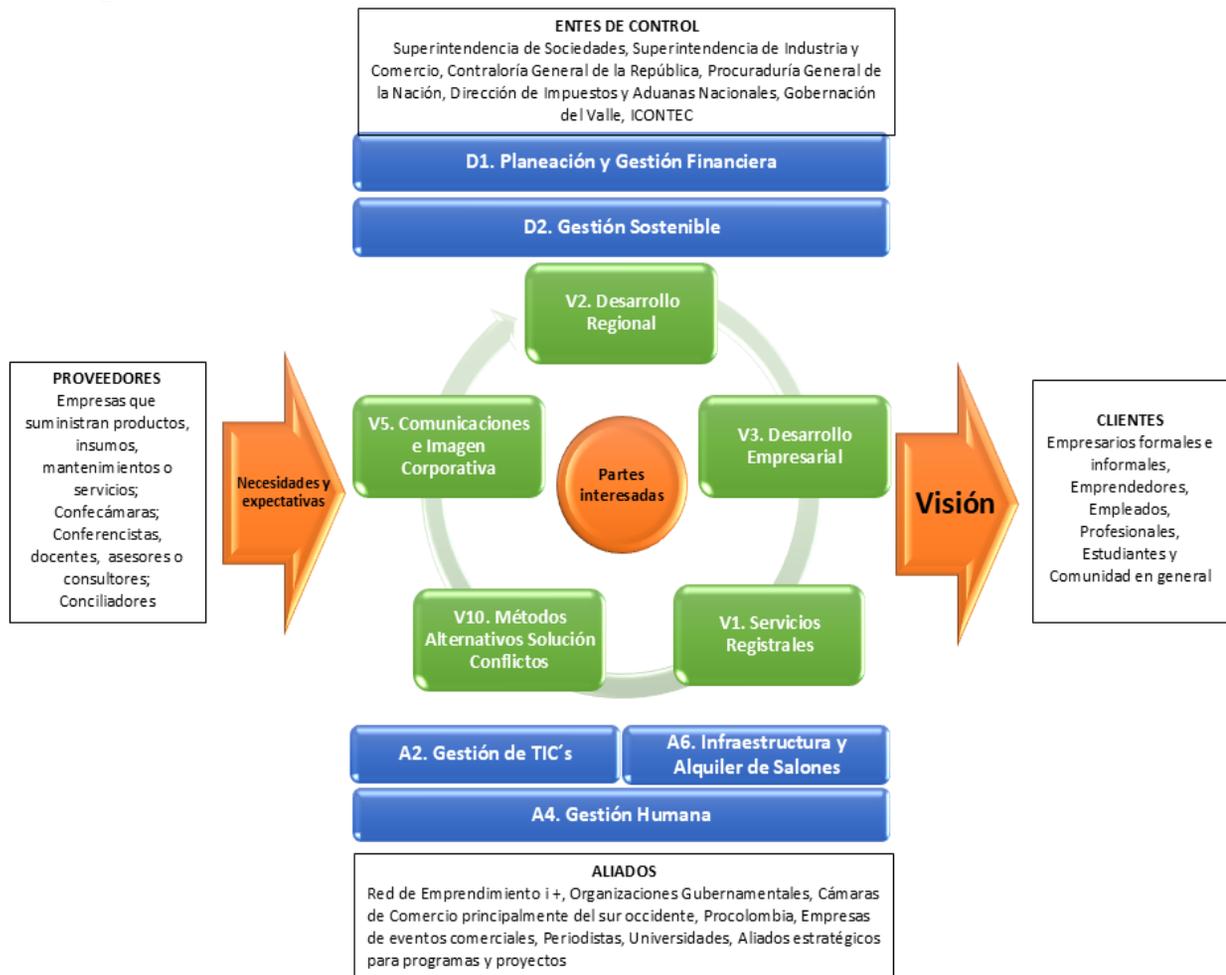


Figura 6. Estructura por Procesos Cámara de Comercio de Palmira.

5.7 ARTICULACIÓN PROCESOS CON UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO

En la consolidación de nuestro modelo de gestión basado en la NTC ISO 9001:2015, y, buscando el alineamiento de los procesos con la estrategia corporativa, se relaciona a continuación la articulación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad con las Unidades Estratégicas de Negocio, Gestión de Soporte y los servicios respectivos:

Unidad Estratégica de Negocio	Servicios	Proceso Responsable
Servicios Registrales	Registro Mercantil Registro Único de Proponentes Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro Registro Nacional de Turismo Otras Funciones delegadas por el Estado	Servicios Registrales Públicos (V-1)
Servicios Empresariales	Conciliación Insolvencia de persona natural Comerciante y no comerciante Arbitraje	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (V-10)
Desarrollo Empresarial	Emprendimiento Formalización Fortalecimiento a la gestión empresarial Formación y capacitación Escuela de empresarios Promoción de Negocios	Desarrollo Empresarial (V-3)
Desarrollo Regional	Desarrollo social y cultural Desarrollo Regional	Desarrollo Regional (V-2)
	Información Socioeconómica	Desarrollo Regional (V-2) Gestión de TIC's (A-2)

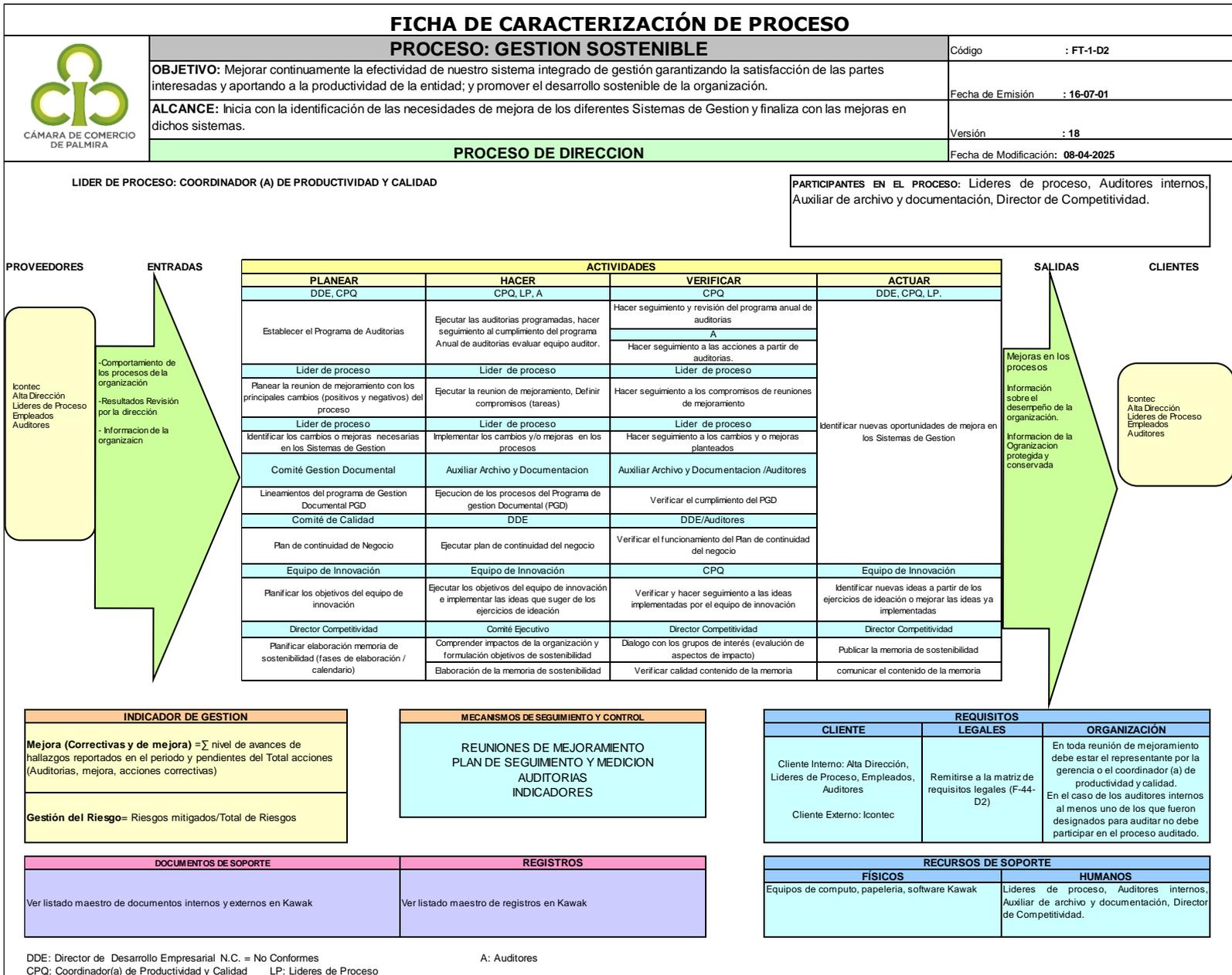
Gestión de Soporte	Proceso Responsable
Sistema Integrado de Gestión Sostenible	Planeación y Gestión Financiera (D-1) y Gestión Sostenible (D-2)
Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación e Imagen Corporativa (V-5)
Tecnología de Información y Comunicaciones	Gestión de TIC's (A-2)
Gestión Humana	Gestión Humana (A-4)
Afiliados	Planeación y Gestión Financiera (D-1)
Gestión Financiera	Planeación y Gestión Financiera (D-1)
Infraestructura y espacios locativos	Infraestructura y Alquiler de Salones (A-6)

5.8 CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

Los procesos de la Cámara de Comercio de Palmira se encuentran caracterizados con fichas técnicas que están estructuradas con el ciclo PHVA. A continuación, se ilustran las fichas técnicas:

5.8.1. PROCESOS DE DIRECCION

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO																																																																						
	PLANEACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA		Código : FT-1-D1																																																																			
	OBJETIVO: Definir el direccionamiento estratégico de la organización con sus planes de trabajo y presupuestos; asegurar el cumplimiento de las políticas financieras que permitan la correcta ejecución y control de los recursos económicos; Adquirir bienes y servicios de manera oportuna y cumpliendo con las especificaciones de lo solicitado y gestionar de manera integral los afiliados de la entidad.		Fecha de Emisión : 16-07-01																																																																			
	ALCANCE: Inicia con estructuración del direccionamiento estratégico finaliza con el desarrollo y cumplimiento de las actividades definidas en el plan de trabajo y presupuesto.		Versión : 25																																																																			
PROCESO DE DIRECCION			Fecha de Modificación : 16-04-2025																																																																			
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director de Desarrollo Empresarial		PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Líderes de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad y Subdirectora Administrativa y Contadora																																																																				
PROVEEDORES Entidades Gubernamentales. Todos los Procesos de la Organización Confecamaras Ministerios Alcaldías Jurisdicción Proveedores SuperSociedades	ENTRADAS Información interna y externa de la entidad Especificaciones de los grupos de interés. Informes ejecutivos de los procesos. Programas del Gobierno Nacional Planes de desarrollo municipales. Actas reuniones de mejoramiento Presupuesto Oferta de proveedores Normatividad de los entes de control. Bases de datos de Registro Público.	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">ACTIVIDADES</th> </tr> <tr> <th style="width:25%;">PLANEAR</th> <th style="width:25%;">HACER</th> <th style="width:25%;">VERIFICAR</th> <th style="width:25%;">ACTUAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Comité Ejecutivo</td> <td style="text-align: center;">Presidente</td> <td style="text-align: center;">Presidente, Junta Directiva</td> <td style="text-align: center;">Presidente, Director administrativo y Directores</td> </tr> <tr> <td rowspan="6" style="vertical-align: top;">Define el direccionamiento estratégico</td> <td>Presentación y difusión Direccionamiento Estratégico</td> <td>Aprobación plan de trabajo y presupuesto</td> <td>Ajustan plan de trabajo, presupuesto y/o planificación de la calidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Directores</td> <td style="text-align: center;">Presidente</td> <td style="text-align: center;">Director Desarrollo Empresarial</td> </tr> <tr> <td>Plan de Trabajo y su presupuesto</td> <td>Seguimiento plan de trabajo y objetivos corporativos</td> <td>Ajusta direccionamiento estratégico y planes anuales de trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador</td> <td style="text-align: center;">Revisor fiscal, Director administrativo</td> <td style="text-align: center;">Presidente / Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador</td> </tr> <tr> <td>Informa a la SuperSociedades aprobación del presupuesto</td> <td>Revisa y analiza los estados financieros</td> <td>Realiza adiciones y traslados al presupuesto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Directores, propietarios de proceso</td> <td style="text-align: center;">Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador</td> <td style="text-align: center;">Junta Directiva</td> </tr> <tr> <td>Ejecuta plan de trabajo</td> <td>Consolida información, presenta presupuesto</td> <td>Aprobada adiciones y traslados al presupuesto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Director Desarrollo Empresarial</td> <td style="text-align: center;">Director Desarrollo Empresarial y Líderes de Proceso</td> <td style="text-align: center;">Presidencia</td> <td style="text-align: center;">Líderes de proceso</td> </tr> <tr> <td>Planifica la revisión del sistema de gestión de la calidad.</td> <td>Presentan desempeño de los sistemas de gestión en la Revisión por la Dirección</td> <td>Desempeño de los Sistemas de Gestión</td> <td>Ejecutan las acciones como resultado de la revisión por la gerencia.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Líder de proceso / Director Desarrollo Empresarial</td> <td style="text-align: center;">Líder de proceso</td> <td style="text-align: center;">Líder de proceso / Director Desarrollo Empresarial</td> <td style="text-align: center;">Líder de proceso</td> </tr> <tr> <td>Planifican la implementación de un proyecto de mejora</td> <td>Documenta y ejecuta proyecto de mejora</td> <td>Hace seguimiento a la ejecución</td> <td>Toma acciones al presentarse desviaciones en el proyecto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Presidente / Director Administrativo</td> <td style="text-align: center;">Responsables de las compras</td> <td style="text-align: center;">Responsables de las compras</td> <td style="text-align: center;">Responsables de las compras</td> </tr> <tr> <td>Planificación de compras y adquisiciones, según presupuesto.</td> <td>Selecciona proveedor de impacto, realizar las compras y elaborar ordenes de compra, registro pedido y/o contratos.</td> <td>Evaluación, selección, desempeño y reevaluación de proveedores de impacto. Verificación de lo comprado y visto bueno para pago.</td> <td>Acciones de mejora</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Afiliados Presidente / Director Administrativo</td> <td style="text-align: center;">Afiliados Director Administrativo y Coordinadora de Productividad y Calidad</td> <td style="text-align: center;">Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación</td> <td style="text-align: center;">Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación</td> </tr> <tr> <td>Campaña anual de afiliados, cuota de afiliación y servicios ofrecidos</td> <td>Identificación y selección de los potenciales afiliados. Establecer contacto para visita y promoción del servicio. Procesar la solicitud de afiliación. Promover el uso por parte de los afiliados de los servicios que se les ofrecen</td> <td>Verificar el cumplimiento de requisitos para ser aceptado. Verificar la utilización de los servicios y beneficios por parte de los empresarios afiliados.</td> <td>Ante el incumplimiento de los requisitos proceder a la desafiliación.</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES				PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	Comité Ejecutivo	Presidente	Presidente, Junta Directiva	Presidente, Director administrativo y Directores	Define el direccionamiento estratégico	Presentación y difusión Direccionamiento Estratégico	Aprobación plan de trabajo y presupuesto	Ajustan plan de trabajo, presupuesto y/o planificación de la calidad	Directores	Presidente	Director Desarrollo Empresarial	Plan de Trabajo y su presupuesto	Seguimiento plan de trabajo y objetivos corporativos	Ajusta direccionamiento estratégico y planes anuales de trabajo	Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador	Revisor fiscal, Director administrativo	Presidente / Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador	Informa a la SuperSociedades aprobación del presupuesto	Revisa y analiza los estados financieros	Realiza adiciones y traslados al presupuesto	Directores, propietarios de proceso	Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador	Junta Directiva	Ejecuta plan de trabajo	Consolida información, presenta presupuesto	Aprobada adiciones y traslados al presupuesto	Director Desarrollo Empresarial	Director Desarrollo Empresarial y Líderes de Proceso	Presidencia	Líderes de proceso	Planifica la revisión del sistema de gestión de la calidad.	Presentan desempeño de los sistemas de gestión en la Revisión por la Dirección	Desempeño de los Sistemas de Gestión	Ejecutan las acciones como resultado de la revisión por la gerencia.	Líder de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Líder de proceso	Líder de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Líder de proceso	Planifican la implementación de un proyecto de mejora	Documenta y ejecuta proyecto de mejora	Hace seguimiento a la ejecución	Toma acciones al presentarse desviaciones en el proyecto	Presidente / Director Administrativo	Responsables de las compras	Responsables de las compras	Responsables de las compras	Planificación de compras y adquisiciones, según presupuesto.	Selecciona proveedor de impacto, realizar las compras y elaborar ordenes de compra, registro pedido y/o contratos.	Evaluación, selección, desempeño y reevaluación de proveedores de impacto. Verificación de lo comprado y visto bueno para pago.	Acciones de mejora	Afiliados Presidente / Director Administrativo	Afiliados Director Administrativo y Coordinadora de Productividad y Calidad	Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación	Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación	Campaña anual de afiliados, cuota de afiliación y servicios ofrecidos	Identificación y selección de los potenciales afiliados. Establecer contacto para visita y promoción del servicio. Procesar la solicitud de afiliación. Promover el uso por parte de los afiliados de los servicios que se les ofrecen	Verificar el cumplimiento de requisitos para ser aceptado. Verificar la utilización de los servicios y beneficios por parte de los empresarios afiliados.	Ante el incumplimiento de los requisitos proceder a la desafiliación.	SALIDAS Direccionamiento estratégico. Plan de Trabajo Planes de Calidad. Presupuesto Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral Informe de gestión anual Bien / servicio comprado Empresarios vinculados como afiliados	CLIENTES Entes de Control, Junta Directiva, Entidades Financieras, Confecamaras, Empleados, Alta Dirección, Afiliados
ACTIVIDADES																																																																						
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																																																																			
Comité Ejecutivo	Presidente	Presidente, Junta Directiva	Presidente, Director administrativo y Directores																																																																			
Define el direccionamiento estratégico	Presentación y difusión Direccionamiento Estratégico	Aprobación plan de trabajo y presupuesto	Ajustan plan de trabajo, presupuesto y/o planificación de la calidad																																																																			
	Directores	Presidente	Director Desarrollo Empresarial																																																																			
	Plan de Trabajo y su presupuesto	Seguimiento plan de trabajo y objetivos corporativos	Ajusta direccionamiento estratégico y planes anuales de trabajo																																																																			
	Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador	Revisor fiscal, Director administrativo	Presidente / Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador																																																																			
	Informa a la SuperSociedades aprobación del presupuesto	Revisa y analiza los estados financieros	Realiza adiciones y traslados al presupuesto																																																																			
	Directores, propietarios de proceso	Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador	Junta Directiva																																																																			
Ejecuta plan de trabajo	Consolida información, presenta presupuesto	Aprobada adiciones y traslados al presupuesto																																																																				
Director Desarrollo Empresarial	Director Desarrollo Empresarial y Líderes de Proceso	Presidencia	Líderes de proceso																																																																			
Planifica la revisión del sistema de gestión de la calidad.	Presentan desempeño de los sistemas de gestión en la Revisión por la Dirección	Desempeño de los Sistemas de Gestión	Ejecutan las acciones como resultado de la revisión por la gerencia.																																																																			
Líder de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Líder de proceso	Líder de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Líder de proceso																																																																			
Planifican la implementación de un proyecto de mejora	Documenta y ejecuta proyecto de mejora	Hace seguimiento a la ejecución	Toma acciones al presentarse desviaciones en el proyecto																																																																			
Presidente / Director Administrativo	Responsables de las compras	Responsables de las compras	Responsables de las compras																																																																			
Planificación de compras y adquisiciones, según presupuesto.	Selecciona proveedor de impacto, realizar las compras y elaborar ordenes de compra, registro pedido y/o contratos.	Evaluación, selección, desempeño y reevaluación de proveedores de impacto. Verificación de lo comprado y visto bueno para pago.	Acciones de mejora																																																																			
Afiliados Presidente / Director Administrativo	Afiliados Director Administrativo y Coordinadora de Productividad y Calidad	Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación	Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación																																																																			
Campaña anual de afiliados, cuota de afiliación y servicios ofrecidos	Identificación y selección de los potenciales afiliados. Establecer contacto para visita y promoción del servicio. Procesar la solicitud de afiliación. Promover el uso por parte de los afiliados de los servicios que se les ofrecen	Verificar el cumplimiento de requisitos para ser aceptado. Verificar la utilización de los servicios y beneficios por parte de los empresarios afiliados.	Ante el incumplimiento de los requisitos proceder a la desafiliación.																																																																			
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">INDICADOR DE GESTION</th> <th style="text-align: center;">MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: % de cumplimiento de las líneas de valor y las líneas de soporte</td> <td>Plan de seguimiento y medición Comité Ejecutivo Informe de gestión. Reuniones de mejoramiento del proceso Listado de Afiliados</td> </tr> <tr> <td>OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO O SERVICIO CRITICO: Ordenes de compra y registro pedido cumplidas oportunamente / Total de ordenes de compra generadas x 100</td> <td></td> </tr> <tr> <td>EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRITICOS: Proveedores evaluados como eficaces / Total de proveedores evaluados x 100</td> <td></td> </tr> <tr> <td>LIQUIDEZ: Activo Corriente/ Pasivo Corriente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>AFILIADOS - NIVEL DE CRECIMIENTO DE AFILIADOS: ((# afiliados en el año - # afiliados año anterior) / # afiliados año anterior)*100</td> <td></td> </tr> <tr> <td>AFILIADOS - PERMANENCIA DE AFILIADOS = (Afiliados que permanecen en el año / Total de afiliados en el año)*100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		INDICADOR DE GESTION	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: % de cumplimiento de las líneas de valor y las líneas de soporte	Plan de seguimiento y medición Comité Ejecutivo Informe de gestión. Reuniones de mejoramiento del proceso Listado de Afiliados	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO O SERVICIO CRITICO: Ordenes de compra y registro pedido cumplidas oportunamente / Total de ordenes de compra generadas x 100		EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRITICOS: Proveedores evaluados como eficaces / Total de proveedores evaluados x 100		LIQUIDEZ: Activo Corriente/ Pasivo Corriente		AFILIADOS - NIVEL DE CRECIMIENTO DE AFILIADOS: ((# afiliados en el año - # afiliados año anterior) / # afiliados año anterior)*100		AFILIADOS - PERMANENCIA DE AFILIADOS = (Afiliados que permanecen en el año / Total de afiliados en el año)*100		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">REQUISITOS</th> </tr> <tr> <th style="width:33%;">CLIENTE</th> <th style="width:33%;">LEGALES</th> <th style="width:33%;">ORGANIZACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">N.A</td> <td>Remitirse a la matriz de requisitos legales (F-44-D2)</td> <td>Direccionamiento estratégico enmarcado en un modelo de responsabilidad social; Ejecución y control de los recursos económicos conforme a los entes de control; Causación oportuna de toda la información financiera; entrega diaria de la situación bancaria; y cumplimiento en la presentación de los informes de acuerdo al calendario; Plan de trabajo con base en el direccionamiento estratégico.</td> </tr> </tbody> </table>		REQUISITOS			CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	N.A	Remitirse a la matriz de requisitos legales (F-44-D2)	Direccionamiento estratégico enmarcado en un modelo de responsabilidad social; Ejecución y control de los recursos económicos conforme a los entes de control; Causación oportuna de toda la información financiera; entrega diaria de la situación bancaria; y cumplimiento en la presentación de los informes de acuerdo al calendario; Plan de trabajo con base en el direccionamiento estratégico.																																												
INDICADOR DE GESTION	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL																																																																					
NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: % de cumplimiento de las líneas de valor y las líneas de soporte	Plan de seguimiento y medición Comité Ejecutivo Informe de gestión. Reuniones de mejoramiento del proceso Listado de Afiliados																																																																					
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO O SERVICIO CRITICO: Ordenes de compra y registro pedido cumplidas oportunamente / Total de ordenes de compra generadas x 100																																																																						
EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRITICOS: Proveedores evaluados como eficaces / Total de proveedores evaluados x 100																																																																						
LIQUIDEZ: Activo Corriente/ Pasivo Corriente																																																																						
AFILIADOS - NIVEL DE CRECIMIENTO DE AFILIADOS: ((# afiliados en el año - # afiliados año anterior) / # afiliados año anterior)*100																																																																						
AFILIADOS - PERMANENCIA DE AFILIADOS = (Afiliados que permanecen en el año / Total de afiliados en el año)*100																																																																						
REQUISITOS																																																																						
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN																																																																				
N.A	Remitirse a la matriz de requisitos legales (F-44-D2)	Direccionamiento estratégico enmarcado en un modelo de responsabilidad social; Ejecución y control de los recursos económicos conforme a los entes de control; Causación oportuna de toda la información financiera; entrega diaria de la situación bancaria; y cumplimiento en la presentación de los informes de acuerdo al calendario; Plan de trabajo con base en el direccionamiento estratégico.																																																																				
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">DOCUMENTOS DE SOPORTE</th> <th style="text-align: center;">REGISTROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ficha Técnica, Tarifa de liquidación, Políticas Contables, Capítulo II: Funcionamiento de las Cámaras de Comercio Circular 100-00002 de la Superintendencia de Sociedades, régimen de impuesto a la renta complementarios, Régimen de impuesto a las ventas, Resolución Orgánica No. 05289 11/27/01. Listado empresarios inscritos. Reporte visitas campañas anteriores. Reglam ento afiliados Confecamaras. Estatutos Instructivos, formatos, plan de seguimiento y medición, procedimientos</td> <td>Plan de trabajo, presupuesto, avances trimestrales y semestrales, Direccionamiento Estratégico, acta comité ejecutivo, informe de sostenibilidad; Factura Electrónica de venta, Comprobante de pago, lista de selección de proveedores, lista de conciliadores, formato de selección y evaluación de proveedores, orden de compra. Remitir a listado maestro de registros - Kawai</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		DOCUMENTOS DE SOPORTE		REGISTROS	Ficha Técnica, Tarifa de liquidación, Políticas Contables, Capítulo II: Funcionamiento de las Cámaras de Comercio Circular 100-00002 de la Superintendencia de Sociedades, régimen de impuesto a la renta complementarios, Régimen de impuesto a las ventas, Resolución Orgánica No. 05289 11/27/01. Listado empresarios inscritos. Reporte visitas campañas anteriores. Reglam ento afiliados Confecamaras. Estatutos Instructivos, formatos, plan de seguimiento y medición, procedimientos	Plan de trabajo, presupuesto, avances trimestrales y semestrales, Direccionamiento Estratégico, acta comité ejecutivo, informe de sostenibilidad; Factura Electrónica de venta, Comprobante de pago, lista de selección de proveedores, lista de conciliadores, formato de selección y evaluación de proveedores, orden de compra. Remitir a listado maestro de registros - Kawai		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">RECURSOS DE SOPORTE</th> </tr> <tr> <th style="width:50%;">FÍSICOS</th> <th style="width:50%;">HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recursos financieros, computador, equipo de oficina, papelería, programa contable, internet</td> <td>Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Propietarios de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad, y Subdirectora Administrativa y Contadora</td> </tr> </tbody> </table>		RECURSOS DE SOPORTE		FÍSICOS	HUMANOS	Recursos financieros, computador, equipo de oficina, papelería, programa contable, internet	Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Propietarios de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad, y Subdirectora Administrativa y Contadora																																																							
DOCUMENTOS DE SOPORTE		REGISTROS																																																																				
Ficha Técnica, Tarifa de liquidación, Políticas Contables, Capítulo II: Funcionamiento de las Cámaras de Comercio Circular 100-00002 de la Superintendencia de Sociedades, régimen de impuesto a la renta complementarios, Régimen de impuesto a las ventas, Resolución Orgánica No. 05289 11/27/01. Listado empresarios inscritos. Reporte visitas campañas anteriores. Reglam ento afiliados Confecamaras. Estatutos Instructivos, formatos, plan de seguimiento y medición, procedimientos	Plan de trabajo, presupuesto, avances trimestrales y semestrales, Direccionamiento Estratégico, acta comité ejecutivo, informe de sostenibilidad; Factura Electrónica de venta, Comprobante de pago, lista de selección de proveedores, lista de conciliadores, formato de selección y evaluación de proveedores, orden de compra. Remitir a listado maestro de registros - Kawai																																																																					
RECURSOS DE SOPORTE																																																																						
FÍSICOS	HUMANOS																																																																					
Recursos financieros, computador, equipo de oficina, papelería, programa contable, internet	Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Propietarios de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad, y Subdirectora Administrativa y Contadora																																																																					



5.8.2. PROCESOS DE VALOR

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PROCESO: SERVICIOS REGISTRALES		Código	: FT-1-V1														
 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIIRA</p>	OBJETIVO: Recepcionar y Registrar a nivel local y nacional, de manera oportuna, ágil y eficaz los actos y documentos sujetos a inscripción relacionados con los SERVICIOS REGISTRALES que le han sido delegados para que su contenido sea oponible a terceros. Mantener actualizado los datos de los Registros Públicos para la expedición de certificados. Propender porque los usuarios tramiten y adquieran en un solo paso con agilidad y prontitud su condición legal de comerciante.	ALCANCE: Inicia con la información general para realizar una inscripción o trámite relacionado con los registros públicos y finaliza con el archivo (selección para conservación total o eliminación) de la información.	Versión	: 37	Fecha de Modificación	: 21-03-2025													
	PROCESO: DE VALOR																		
PROPIETARIO DEL PROCESO: DIRECTORA JURÍDICA		PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Director Administrativo, Directora Jurídica, Subdirector Jurídico y Coordinadora Jurídica, Auxiliares de Registros Públicos de Palmira y Oficinas receptoras, Auxiliar de Archivo y Documentación, Auxiliar de Recepción.																	
PARTES INTERESADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES														
ENTIDADES ESTATALES CONTRALORIA EMPRESARIOS COMERCIANTES AREA ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA COMUNIDAD EN GENERAL	DOCUMENTOS DE CONSTITUCION Y REFORMA (ESAL, RM), LIBROS, FORMATOS, FORMULARIOS (RM) Y (RP), SOLICITUD DE SERVICIOS, (CERTIFICADOS, COPIAS, REGISTRO DE LIBROS), SOLICITUD OTROS SERVICIOS SOLICITUD DE TRAMITE NACIONAL VUE SOLICITUD RNT VIRTUAL SOLICITUD RUNEOL VIRTUAL	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PLANEAR</th> <th>HACER</th> <th>VERIFICAR</th> <th>ACTUAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIRECTOR JURIDICO</td> <td>AOR, ARP, AR</td> <td>PP, CC, C.J, SJ Y DEMAS INTEGRANTES DEL PROCESO</td> <td>PP E INTEGRANTES DEL PROCESO</td> </tr> <tr> <td rowspan="10"> ORIENTACION INFORMACION GENERAL SOBRE MATRICULA RENOVACION E INSCRIPCION CJ, ARP, AOR, DIRECTOR JURIDICO ARP ENVIAR Y RECIBIR INFORMACION PARA TRAMITAR NIT (MATRICULA), ENVIO INFORMACION ENTIDADES VUE ARP, AOR, CAJEROS (1 y 2) VENDE FORMULARIOS, BALANCES, FORMATOS, RECEPCIONA LIBROS Y LOS DOCUMENTOS (1) LIQUIDAR TRAMITES NACIONALES PARA CADA CAMARA, (SOLO PARA AORP Y ARP) GRABA FORMULARIOS DE RENOVACION, REGISTRA MATRICULAS Y MODIFICACIONES DEL COMERCIANTE AUXILIAR DE DOCUMENTACION ESCANEA LOS DOCUMENTOS NACIONALES QUE SE ENVIAN E IMPRIMEN Y DISTRIBUYE LOS QUE LLEGAN SJ, CJ, AOR GRABAR FORMULARIOS DE MATRICULA (AOR), REVISAR E INSCRIBIR ACTOS Y DOCUMENTOS PARA REGISTRAR EN LOS LIBROS XV, VI Y IX Y RADICAR, VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES, REGISTRAR O DEVOLVER DCTOS DE CONSTITUCION DE MERCANTIL SJ, CJ, ARP REVISION DE DOCUMENTOS DE REGISTRO (MERCANTIL, EPFAL Y PROPONENTES), CONTROL DE CALIDAD Y MONETARIO, PLAN DE PROYECTOS, INFORMES DE REGISTRO (CALIDAD MENSUAL, REUNIONES MEJORAMIENTO TRIMESTRAL, INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL, REALIZAR CORRECCIONES, REGISTRAR Y GRABAR FORMULARIOS (RP), ELABORAR INFORMES A ENTES ESTATALES, ESTADISTICA, CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES AR RECEPCION DE DOCUMENTOS Y LLAMADAS, CONTACTO Y ORIENTACION INICIAL AL USUARIO, ENTREGA DE TURNOS, SEGUN EL REQUERIMIENTO, ENTREGA DE CERTIFICACIONES HISTORICAS, ESPECIALES, NO FIGURA, ENTREGA DE LIBROS DE COMERCIO, ENTREGA DE DOCUMENTOS DEVUELTOS, ORIENTACION AL USUARIO PRESENCIAL, TELEFONICA Y POR CORREO ELECTRONICO. DIRECTOR JURIDICO, SJ, CJ, ARP REVISION E INSCRIPCION DE LIBROS, RUNEOL Y RNT ARP (EN CERTIFICADOS) GRABAR Y VERIFICAR DATOS ADICIONALES, TEXTOS, REVISAR CERTIFICADO MODELO, EXPEDIR CERTIFICADOS ESPECIALES, GENERAR CERTIFICADO ORIGINAL AUXILIAR DE ARCHIVO RECIBE DOCUMENTO (1), SOLICITUD LIBRO Y FORMULARIO PARA INDEXAR Y ARCHIVAR EL FISICO, ARCHIVAR DIGITALMENTE. DIRECTORA JURIDICA Y SUBDIRECTOR JURIDICO REGISTRO Y/O FIRMA DE LIBROS Y DOCUMENTOS QUE NO SE LES PUEDE GENERAR LA ETIQUETA DIGITAL (LOS LIBROS SE ENTREGAN A LA AUXILIAR DE RECEPCION Y LOS DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE REGISTRO DE LIBROS AL AUXILIAR DE ARCHIVO) </td> <td> MONITOREAR VARIABLES DE CONTROL ESTABLECER PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION, MEDIR Satisfacción DEL CLIENTE, RECIBIR AUDITORIAS INTERNAS EXTERNAS, REUNIONES DE MEJORAMIENTO </td> <td> DAR TRATAMIENTO A LAS FALLAS Y NO CONFORMIDADES, REALIZAR ANALISIS DE COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO DEL PROCESO, GESTIONAR DEVOLUCIONES, RECLAMOS Y QUEJAS, REALIZAR Y PRESENTAR INFORMES EJECUTIVOS </td> </tr> <tr> <td>PLAN DE TRABAJO ANUAL, DEFINICION DE PRESUPUESTO ANUAL, PROGRAMACION DE RECURSOS (HUMANO, TECNICO, TECNOLOGICO Y MONETARIO), PLAN DE CONTINGENCIA PARA EPOCA DE ALTA AFLUENCIA DE PUBLICO.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	DIRECTOR JURIDICO	AOR, ARP, AR	PP, CC, C.J, SJ Y DEMAS INTEGRANTES DEL PROCESO	PP E INTEGRANTES DEL PROCESO	ORIENTACION INFORMACION GENERAL SOBRE MATRICULA RENOVACION E INSCRIPCION CJ, ARP, AOR, DIRECTOR JURIDICO ARP ENVIAR Y RECIBIR INFORMACION PARA TRAMITAR NIT (MATRICULA), ENVIO INFORMACION ENTIDADES VUE ARP, AOR, CAJEROS (1 y 2) VENDE FORMULARIOS, BALANCES, FORMATOS, RECEPCIONA LIBROS Y LOS DOCUMENTOS (1) LIQUIDAR TRAMITES NACIONALES PARA CADA CAMARA, (SOLO PARA AORP Y ARP) GRABA FORMULARIOS DE RENOVACION, REGISTRA MATRICULAS Y MODIFICACIONES DEL COMERCIANTE AUXILIAR DE DOCUMENTACION ESCANEA LOS DOCUMENTOS NACIONALES QUE SE ENVIAN E IMPRIMEN Y DISTRIBUYE LOS QUE LLEGAN SJ, CJ, AOR GRABAR FORMULARIOS DE MATRICULA (AOR), REVISAR E INSCRIBIR ACTOS Y DOCUMENTOS PARA REGISTRAR EN LOS LIBROS XV, VI Y IX Y RADICAR, VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES, REGISTRAR O DEVOLVER DCTOS DE CONSTITUCION DE MERCANTIL SJ, CJ, ARP REVISION DE DOCUMENTOS DE REGISTRO (MERCANTIL, EPFAL Y PROPONENTES), CONTROL DE CALIDAD Y MONETARIO, PLAN DE PROYECTOS, INFORMES DE REGISTRO (CALIDAD MENSUAL, REUNIONES MEJORAMIENTO TRIMESTRAL, INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL, REALIZAR CORRECCIONES, REGISTRAR Y GRABAR FORMULARIOS (RP), ELABORAR INFORMES A ENTES ESTATALES, ESTADISTICA, CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES AR RECEPCION DE DOCUMENTOS Y LLAMADAS, CONTACTO Y ORIENTACION INICIAL AL USUARIO, ENTREGA DE TURNOS, SEGUN EL REQUERIMIENTO, ENTREGA DE CERTIFICACIONES HISTORICAS, ESPECIALES, NO FIGURA, ENTREGA DE LIBROS DE COMERCIO, ENTREGA DE DOCUMENTOS DEVUELTOS, ORIENTACION AL USUARIO PRESENCIAL, TELEFONICA Y POR CORREO ELECTRONICO. DIRECTOR JURIDICO, SJ, CJ, ARP REVISION E INSCRIPCION DE LIBROS, RUNEOL Y RNT ARP (EN CERTIFICADOS) GRABAR Y VERIFICAR DATOS ADICIONALES, TEXTOS, REVISAR CERTIFICADO MODELO, EXPEDIR CERTIFICADOS ESPECIALES, GENERAR CERTIFICADO ORIGINAL AUXILIAR DE ARCHIVO RECIBE DOCUMENTO (1), SOLICITUD LIBRO Y FORMULARIO PARA INDEXAR Y ARCHIVAR EL FISICO, ARCHIVAR DIGITALMENTE. DIRECTORA JURIDICA Y SUBDIRECTOR JURIDICO REGISTRO Y/O FIRMA DE LIBROS Y DOCUMENTOS QUE NO SE LES PUEDE GENERAR LA ETIQUETA DIGITAL (LOS LIBROS SE ENTREGAN A LA AUXILIAR DE RECEPCION Y LOS DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE REGISTRO DE LIBROS AL AUXILIAR DE ARCHIVO)	MONITOREAR VARIABLES DE CONTROL ESTABLECER PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION, MEDIR Satisfacción DEL CLIENTE, RECIBIR AUDITORIAS INTERNAS EXTERNAS, REUNIONES DE MEJORAMIENTO	DAR TRATAMIENTO A LAS FALLAS Y NO CONFORMIDADES, REALIZAR ANALISIS DE COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO DEL PROCESO, GESTIONAR DEVOLUCIONES, RECLAMOS Y QUEJAS, REALIZAR Y PRESENTAR INFORMES EJECUTIVOS	PLAN DE TRABAJO ANUAL, DEFINICION DE PRESUPUESTO ANUAL, PROGRAMACION DE RECURSOS (HUMANO, TECNICO, TECNOLOGICO Y MONETARIO), PLAN DE CONTINGENCIA PARA EPOCA DE ALTA AFLUENCIA DE PUBLICO.				DOCUMENTOS INSCRITOS. CERTIFICADOS QUE CUMPLEN REQUISITOS. REPORTE ENTIDADES CAE LIBROS DE INSCRIPCION DIGITALES ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS. REPORTE DEL REGISTRO UNICO EMPRESARIAL EXPEDIENTES DIGITALES ACTUALIZADOS PRESTADORES DE RNT Y RUNEOL REGISTRADOS O ACTUALIZADOS	ENTIDADES ESTATALES EMPRESARIOS COMERCIANTES COMUNIDAD EN GENERAL
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																
DIRECTOR JURIDICO	AOR, ARP, AR	PP, CC, C.J, SJ Y DEMAS INTEGRANTES DEL PROCESO	PP E INTEGRANTES DEL PROCESO																
ORIENTACION INFORMACION GENERAL SOBRE MATRICULA RENOVACION E INSCRIPCION CJ, ARP, AOR, DIRECTOR JURIDICO ARP ENVIAR Y RECIBIR INFORMACION PARA TRAMITAR NIT (MATRICULA), ENVIO INFORMACION ENTIDADES VUE ARP, AOR, CAJEROS (1 y 2) VENDE FORMULARIOS, BALANCES, FORMATOS, RECEPCIONA LIBROS Y LOS DOCUMENTOS (1) LIQUIDAR TRAMITES NACIONALES PARA CADA CAMARA, (SOLO PARA AORP Y ARP) GRABA FORMULARIOS DE RENOVACION, REGISTRA MATRICULAS Y MODIFICACIONES DEL COMERCIANTE AUXILIAR DE DOCUMENTACION ESCANEA LOS DOCUMENTOS NACIONALES QUE SE ENVIAN E IMPRIMEN Y DISTRIBUYE LOS QUE LLEGAN SJ, CJ, AOR GRABAR FORMULARIOS DE MATRICULA (AOR), REVISAR E INSCRIBIR ACTOS Y DOCUMENTOS PARA REGISTRAR EN LOS LIBROS XV, VI Y IX Y RADICAR, VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES, REGISTRAR O DEVOLVER DCTOS DE CONSTITUCION DE MERCANTIL SJ, CJ, ARP REVISION DE DOCUMENTOS DE REGISTRO (MERCANTIL, EPFAL Y PROPONENTES), CONTROL DE CALIDAD Y MONETARIO, PLAN DE PROYECTOS, INFORMES DE REGISTRO (CALIDAD MENSUAL, REUNIONES MEJORAMIENTO TRIMESTRAL, INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL, REALIZAR CORRECCIONES, REGISTRAR Y GRABAR FORMULARIOS (RP), ELABORAR INFORMES A ENTES ESTATALES, ESTADISTICA, CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES AR RECEPCION DE DOCUMENTOS Y LLAMADAS, CONTACTO Y ORIENTACION INICIAL AL USUARIO, ENTREGA DE TURNOS, SEGUN EL REQUERIMIENTO, ENTREGA DE CERTIFICACIONES HISTORICAS, ESPECIALES, NO FIGURA, ENTREGA DE LIBROS DE COMERCIO, ENTREGA DE DOCUMENTOS DEVUELTOS, ORIENTACION AL USUARIO PRESENCIAL, TELEFONICA Y POR CORREO ELECTRONICO. DIRECTOR JURIDICO, SJ, CJ, ARP REVISION E INSCRIPCION DE LIBROS, RUNEOL Y RNT ARP (EN CERTIFICADOS) GRABAR Y VERIFICAR DATOS ADICIONALES, TEXTOS, REVISAR CERTIFICADO MODELO, EXPEDIR CERTIFICADOS ESPECIALES, GENERAR CERTIFICADO ORIGINAL AUXILIAR DE ARCHIVO RECIBE DOCUMENTO (1), SOLICITUD LIBRO Y FORMULARIO PARA INDEXAR Y ARCHIVAR EL FISICO, ARCHIVAR DIGITALMENTE. DIRECTORA JURIDICA Y SUBDIRECTOR JURIDICO REGISTRO Y/O FIRMA DE LIBROS Y DOCUMENTOS QUE NO SE LES PUEDE GENERAR LA ETIQUETA DIGITAL (LOS LIBROS SE ENTREGAN A LA AUXILIAR DE RECEPCION Y LOS DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE REGISTRO DE LIBROS AL AUXILIAR DE ARCHIVO)	MONITOREAR VARIABLES DE CONTROL ESTABLECER PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION, MEDIR Satisfacción DEL CLIENTE, RECIBIR AUDITORIAS INTERNAS EXTERNAS, REUNIONES DE MEJORAMIENTO	DAR TRATAMIENTO A LAS FALLAS Y NO CONFORMIDADES, REALIZAR ANALISIS DE COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO DEL PROCESO, GESTIONAR DEVOLUCIONES, RECLAMOS Y QUEJAS, REALIZAR Y PRESENTAR INFORMES EJECUTIVOS																	
	PLAN DE TRABAJO ANUAL, DEFINICION DE PRESUPUESTO ANUAL, PROGRAMACION DE RECURSOS (HUMANO, TECNICO, TECNOLOGICO Y MONETARIO), PLAN DE CONTINGENCIA PARA EPOCA DE ALTA AFLUENCIA DE PUBLICO.																		
	MEDIDAS DE RENDIMIENTO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	REQUISITOS																
	No. De devoluciones de certificados justificadas. Cumplimiento en la entrega servicio de inscripción: (No. De inscripciones que cumplen con el tiempo establecido) / (N° total de inscripciones en el mes) x 100 Cumplimiento en la entrega servicio de matrícula. (No. De matrículas realizadas en el mes que cumplen con el tiempo estándar) / (No. Total de matrículas Solicitadas en el mes) x 100 Cumplimiento en la entrega certificación en boque. (No. De certificados que cumplen tiempo estándar) / (No. De certificados Solicitados en el mes) x 100 Usabilidad VUE: (Número de Matrículas ingresadas a través de la VUE/Número total de Matrículas ingresadas virtualmente en el año)*100 Virtualización de los Registros: (Número de trámites ingresados de manera Virtual/ Número total de trámites recibidos en el año)*100 Productividad en los Servicios Registrales: (Tiempo total tramites/Tiempo estándar por mes)*100	COMITÉ EJECUTIVO- REUNIONES DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS- REVISION POR GERENCIA	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CLIENTE</th> <th>LEGALES</th> <th>ORGANIZACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Exactitud en la inscripción de actos, libros y documentos, registro nacional de turismo y Operadores de Librerías, Agilidad y puntualidad en la entrega de documentos inscritos y/o de trámites nacionales. Agilidad y puntualidad en la entrega de los certificados, Exactitud en los archivos de los documentos inscritos. </td> <td> VER MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES </td> <td> Para inscribir documentos debe presentarse la boleta fiscal (cuando se requiere), la solicitud de registros de libros y solicitud de servicios totalmente diligenciada. Para el registro de libros deben ser presentados y numerados (o solicitar la cantidad de hojas a registrar en caso de adquiridos en Cámara), Allegar constancia de referencias (cuando se requiere), autorización de la autoridad competente (cuando se requiere). Para solicitar copias correspondientes señalar de que documento necesita copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual Operativo del RUE, para el RNT y RUNEOL restar el trámite a nivel virtual, anexando el pago correspondiente (cuando aplique) </td> </tr> </tbody> </table>	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACION	Exactitud en la inscripción de actos, libros y documentos, registro nacional de turismo y Operadores de Librerías, Agilidad y puntualidad en la entrega de documentos inscritos y/o de trámites nacionales. Agilidad y puntualidad en la entrega de los certificados, Exactitud en los archivos de los documentos inscritos.	VER MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Para inscribir documentos debe presentarse la boleta fiscal (cuando se requiere), la solicitud de registros de libros y solicitud de servicios totalmente diligenciada. Para el registro de libros deben ser presentados y numerados (o solicitar la cantidad de hojas a registrar en caso de adquiridos en Cámara), Allegar constancia de referencias (cuando se requiere), autorización de la autoridad competente (cuando se requiere). Para solicitar copias correspondientes señalar de que documento necesita copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual Operativo del RUE, para el RNT y RUNEOL restar el trámite a nivel virtual, anexando el pago correspondiente (cuando aplique)										
	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACION																
	Exactitud en la inscripción de actos, libros y documentos, registro nacional de turismo y Operadores de Librerías, Agilidad y puntualidad en la entrega de documentos inscritos y/o de trámites nacionales. Agilidad y puntualidad en la entrega de los certificados, Exactitud en los archivos de los documentos inscritos.	VER MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Para inscribir documentos debe presentarse la boleta fiscal (cuando se requiere), la solicitud de registros de libros y solicitud de servicios totalmente diligenciada. Para el registro de libros deben ser presentados y numerados (o solicitar la cantidad de hojas a registrar en caso de adquiridos en Cámara), Allegar constancia de referencias (cuando se requiere), autorización de la autoridad competente (cuando se requiere). Para solicitar copias correspondientes señalar de que documento necesita copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual Operativo del RUE, para el RNT y RUNEOL restar el trámite a nivel virtual, anexando el pago correspondiente (cuando aplique)																
	DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS	RECURSOS DE SOPORTE																
	Circular Externa de la SIS, Instructivos de Archivo, Digitalización, Expedición de Certificados, Caja, Inscripción de Documentos, Liquidación y Grabación, Orientación e Información, Revisión de Documentos, Manual Operativo del RUE., P.O.T. Guías de Entidades VUE, Manual de Servicio.	Formato de solicitud de inscripción de documentos, Boletín de Registros Públicos y Estadística, Libros de Registros en medio magnético, solicitud de certificados, carta y/o formato de solicitud de certificados y/o copias, Archivo digital actualizado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FISICOS</th> <th>HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Papelería, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Dígito, Aplicativo Docflow, Sitio en Internet </td> <td> Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica </td> </tr> </tbody> </table>	FISICOS	HUMANOS	Papelería, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Dígito, Aplicativo Docflow, Sitio en Internet	Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica												
	FISICOS	HUMANOS																	
	Papelería, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Dígito, Aplicativo Docflow, Sitio en Internet	Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica																	

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PROCESO: DESARROLLO EMPRESARIAL		Código	: FT-1-V3																																																																																																											
 <p>OBJETIVO: Gestionar programas y proyectos de Emprendimiento, Formalización, Fortalecimiento empresarial, formación y promoción de negocios para mejorar oportunidades de sostenibilidad y crecimiento empresarial.</p> <p>ALCANCE: Inicia con la formulación de programas y proyectos basados en las necesidades de los grupos de interés y finaliza con presentación de informes finales de los resultados obtenidos de cada programa o proyecto.</p>	<p align="center">PROCESO DE VALOR</p>			Fecha de Emisión	: 02-09-16																																																																																																											
				Versión	: 8																																																																																																											
			Implementación	: 08/04/2025																																																																																																												
<p>LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL</p>		<p>PARTICIPANTES EN EL PROCESO: DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD, COORDINADORA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD, COORDINADOR DE FORMACIÓN, ASISTENTE INTERNACIONALIZACIÓN, CONSULTORES MSE, ASISTENTE EMPRENDIMIENTO, ASISTENTE DE COMPETITIVIDAD</p>																																																																																																														
<p>PROVEEDORES</p> <p>EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS REGISTRADOS</p> <p>RED DE EMPRENDIMIENTO (PARTES INTERESADAS)</p> <p>CONFECAMARAS (PARTE INTERESADA)</p> <p>SENA (PARTE INTERESADA)</p> <p>ALCALDÍAS MUNICIPIOS (PARTES INTERESADAS)</p> <p>PROCOLOMBIA (PARTE INTERESADA)</p> <p>CONFERENCIISTAS</p> <p>CARICITADORES, ASESORES O CONSULTORES</p> <p>PLAN ANUAL DE TRABAJO FINANCIERA</p> <p>OTROS AILADOS (BANCO, DEX, INMIA, DRA, ETC)</p> <p>ENTIDADES DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO</p> <p>ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>ENTRADAS</p> <p>NECESIDAD Y EXPECTATIVAS EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS</p> <p>BASES DE DATOS DE EMPRESAS</p> <p>PLANES DE DESARROLLO NACIONALES Y LOCALES</p> <p>ESTUDIOS E INFORMES</p> <p>PLAN ANUAL DE TRABAJO Y PRESUPUESTO</p> <p>CONVOCATORIAS Y TERMINOS DE REFERENCIA DE PROYECTOS</p> <p>SERVICIOS DE FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA</p> <p>INFORMACIÓN SOBRE FERIAS Y EVENTOS COMERCIALES</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">ACTIVIDADES</th> </tr> <tr> <th>PLANEAR</th> <th>HACER</th> <th>VERIFICAR</th> <th>ACTUAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DDE / DCP</td> <td>DDE / DCP / ANI / CFC / ANI / CFC</td> <td>DDE / DCP</td> <td>DDE / DCP</td> </tr> <tr> <td>FORMULACIÓN DE PLANES, OBJETIVOS, METAS Y PRESUPUESTO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL.</td> <td>EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO Y DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL</td> <td>SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES DE PROGRAMAS, Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉS, COORDINACIÓN, RED H)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO CONTACTAR A ILADOS PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL. FORMULAR CRONOGRAMAS</td> <td>EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS</td> <td>DDE / DCP / CPC / ANI / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>CPC / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC</td> <td>CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES: REUNIONES, JORNADAS, ETC</td> <td>EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES</td> <td>IDENTIFICACION DE VARIACIONES FRENTE A METAS Y OBJETIVOS Y DETERMINAR NECESIDAD DE ACCIONES</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>EVALUAR ACTIVIDAD SI ES APLICABLE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="4">PROYECTOS</th> </tr> <tr> <td>DDE / DCP / ACP / CPC</td> <td>DDE / DCP / ACP / CPC</td> <td>DDE / DCP / ACP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IDENTIFICACION DE CONVOCATORIAS Y OPORTUNIDADES</td> <td>ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD</td> <td>ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PLANEAR ESTRUCTURACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO</td> <td>ESTRUCTURAR PROYECTO PRESENTAR PROGRAMA A LA CONVOCATORIA</td> <td>REQUISITOS LEGALES, TRIBUTARIOS Y OTROS</td> <td>IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDICAMENTO</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO</td> <td>PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS</td> </tr> <tr> <th colspan="4">MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)</th> </tr> <tr> <td>COMITMISE / CMI</td> <td>DDE / CMI</td> <td>DDE / COMITMISE / CMI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOL DE RUTA DE SERVICIOS</td> <td>BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE</td> <td>VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VERDADERAS PARA PROFUNDIZACIÓN</td> <td>REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPIETAS DE PROYECTOS DE SER NECESARIOS</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNOSTICO Y LEVANTAMIENTO LINEA BASE DE BUENOS "NECESIDADES"</td> <td>RECIBIR Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTAJES PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VERITAS DE DIAGNOSTICO</td> <td>VERIFICAR QUE SE ENTREGUEN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN</td> <td>AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE</td> <td>REALIZAR LOS DIAGNOSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN</td> <td>VALIDAR CUMPLIMIENTO DE BUENOS (ASISTENCIA)</td> <td>AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td>ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN</td> <td>EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA Y CONTACTOS.</td> <td>EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNOSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)</td> <td>AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="4">FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</th> </tr> <tr> <td>DDE / CF / CFC</td> <td>CF / ANI / CFC</td> <td>CF / ANI / CFC</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REALIZAR LA PLANEACIÓN ANUAL DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DEFINIR METAS DE LA CCP Y CONCENTRARSE AILADOS</td> <td>SELECCIONAR CONFERENCIISTA, DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA PARA MEDIANE EL PROCESO DE PROMOCIÓN Y LA LOGÍSTICA DEL EVENTO, PROMOCIONAR EL EVENTO, REALIZAR LA VALIDACIÓN DEL SERVICIO, EVALUAR EL EVENTO.</td> <td>CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN, CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES, VERIFICACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL EVENTO.</td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="4">PROMOCIÓN DE NEGOCIOS</th> </tr> <tr> <td>DDE / AN</td> <td>DDE / AN</td> <td>DDE / AN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PLANIFICAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS COMERCIALES Y EL ALCANCE DE LA CÁMARA DE COMERCIO</td> <td>ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MISIONES COMERCIALES Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPRESARIOS</td> <td>SEGUIMIENTO A PARTICIPACIÓN EMPRESARIOSSE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES				PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	DDE / DCP	DDE / DCP / ANI / CFC / ANI / CFC	DDE / DCP	DDE / DCP	FORMULACIÓN DE PLANES, OBJETIVOS, METAS Y PRESUPUESTO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL.	EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO Y DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES DE PROGRAMAS, Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉS, COORDINACIÓN, RED H)		REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO CONTACTAR A ILADOS PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL. FORMULAR CRONOGRAMAS	EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS	DDE / DCP / CPC / ANI / CFC			CPC / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC	CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES			CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES: REUNIONES, JORNADAS, ETC	EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN			REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES	IDENTIFICACION DE VARIACIONES FRENTE A METAS Y OBJETIVOS Y DETERMINAR NECESIDAD DE ACCIONES			EVALUAR ACTIVIDAD SI ES APLICABLE			PROYECTOS				DDE / DCP / ACP / CPC	DDE / DCP / ACP / CPC	DDE / DCP / ACP		IDENTIFICACION DE CONVOCATORIAS Y OPORTUNIDADES	ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD	ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA		PLANEAR ESTRUCTURACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	ESTRUCTURAR PROYECTO PRESENTAR PROGRAMA A LA CONVOCATORIA	REQUISITOS LEGALES, TRIBUTARIOS Y OTROS	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDICAMENTO			CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO	PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)				COMITMISE / CMI	DDE / CMI	DDE / COMITMISE / CMI		DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOL DE RUTA DE SERVICIOS	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE	VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VERDADERAS PARA PROFUNDIZACIÓN	REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPIETAS DE PROYECTOS DE SER NECESARIOS	DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNOSTICO Y LEVANTAMIENTO LINEA BASE DE BUENOS "NECESIDADES"	RECIBIR Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTAJES PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VERITAS DE DIAGNOSTICO	VERIFICAR QUE SE ENTREGUEN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN	AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO	DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE	REALIZAR LOS DIAGNOSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN	VALIDAR CUMPLIMIENTO DE BUENOS (ASISTENCIA)	AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO	ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN	EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA Y CONTACTOS.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNOSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)	AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA	DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE				FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN				DDE / CF / CFC	CF / ANI / CFC	CF / ANI / CFC		REALIZAR LA PLANEACIÓN ANUAL DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DEFINIR METAS DE LA CCP Y CONCENTRARSE AILADOS	SELECCIONAR CONFERENCIISTA, DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA PARA MEDIANE EL PROCESO DE PROMOCIÓN Y LA LOGÍSTICA DEL EVENTO, PROMOCIONAR EL EVENTO, REALIZAR LA VALIDACIÓN DEL SERVICIO, EVALUAR EL EVENTO.	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN, CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES, VERIFICACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL EVENTO.		PROMOCIÓN DE NEGOCIOS				DDE / AN	DDE / AN	DDE / AN		PLANIFICAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS COMERCIALES Y EL ALCANCE DE LA CÁMARA DE COMERCIO	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MISIONES COMERCIALES Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPRESARIOS	SEGUIMIENTO A PARTICIPACIÓN EMPRESARIOSSE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES.		<p>SALIDAS</p> <p>PROGRAMAS, ACCIONES Y PROYECTOS FORMULADOS</p> <p>PROGRAMAS, ACCIONES Y PROYECTOS FORMULADOS EJECUTADOS</p> <p>EMPRESAS Y EMPRENDEDORES PREPARADOS PARA COMPETIR</p> <p>INFORMES TECNICOS Y FINANCIEROS</p> <p>DECISIÓN DE PARTICIPAR EN PROGRAMAS Y/O PROYECTOS</p> <p>CONVENIOS LEGALIZADOS</p> <p>SISTEMATIZACIÓN PROYECTOS</p> <p>SUENOS MISE CUMPLIDOS</p>	<p>CLIENTES</p> <p>EMPRENDEDORES EMPRESARIOS Y COMERCIALES</p> <p>ALIADOS ESTRATEGICOS (PARTES INTERESADAS)</p> <p>ENTIDADES DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO</p> <p>ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>PROCESO GESTIÓN SOSTENIBLE</p> <p>PROCESO GESTIÓN HUMANA</p>
ACTIVIDADES																																																																																																																
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																																																																																																													
DDE / DCP	DDE / DCP / ANI / CFC / ANI / CFC	DDE / DCP	DDE / DCP																																																																																																													
FORMULACIÓN DE PLANES, OBJETIVOS, METAS Y PRESUPUESTO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL.	EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO Y DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES DE PROGRAMAS, Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉS, COORDINACIÓN, RED H)																																																																																																														
REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO CONTACTAR A ILADOS PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL. FORMULAR CRONOGRAMAS	EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS	DDE / DCP / CPC / ANI / CFC																																																																																																														
	CPC / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC / ANI / CFC	CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES																																																																																																														
	CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES: REUNIONES, JORNADAS, ETC	EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN																																																																																																														
	REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES	IDENTIFICACION DE VARIACIONES FRENTE A METAS Y OBJETIVOS Y DETERMINAR NECESIDAD DE ACCIONES																																																																																																														
	EVALUAR ACTIVIDAD SI ES APLICABLE																																																																																																															
PROYECTOS																																																																																																																
DDE / DCP / ACP / CPC	DDE / DCP / ACP / CPC	DDE / DCP / ACP																																																																																																														
IDENTIFICACION DE CONVOCATORIAS Y OPORTUNIDADES	ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD	ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA																																																																																																														
PLANEAR ESTRUCTURACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	ESTRUCTURAR PROYECTO PRESENTAR PROGRAMA A LA CONVOCATORIA	REQUISITOS LEGALES, TRIBUTARIOS Y OTROS	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEDICAMENTO																																																																																																													
		CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO	PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS																																																																																																													
MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)																																																																																																																
COMITMISE / CMI	DDE / CMI	DDE / COMITMISE / CMI																																																																																																														
DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOL DE RUTA DE SERVICIOS	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE	VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VERDADERAS PARA PROFUNDIZACIÓN	REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPIETAS DE PROYECTOS DE SER NECESARIOS																																																																																																													
DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNOSTICO Y LEVANTAMIENTO LINEA BASE DE BUENOS "NECESIDADES"	RECIBIR Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTAJES PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VERITAS DE DIAGNOSTICO	VERIFICAR QUE SE ENTREGUEN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN	AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO																																																																																																													
DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE	REALIZAR LOS DIAGNOSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN	VALIDAR CUMPLIMIENTO DE BUENOS (ASISTENCIA)	AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO																																																																																																													
ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN	EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA Y CONTACTOS.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNOSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)	AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA																																																																																																													
DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE																																																																																																																
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN																																																																																																																
DDE / CF / CFC	CF / ANI / CFC	CF / ANI / CFC																																																																																																														
REALIZAR LA PLANEACIÓN ANUAL DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DEFINIR METAS DE LA CCP Y CONCENTRARSE AILADOS	SELECCIONAR CONFERENCIISTA, DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA PARA MEDIANE EL PROCESO DE PROMOCIÓN Y LA LOGÍSTICA DEL EVENTO, PROMOCIONAR EL EVENTO, REALIZAR LA VALIDACIÓN DEL SERVICIO, EVALUAR EL EVENTO.	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN, CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES, VERIFICACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL EVENTO.																																																																																																														
PROMOCIÓN DE NEGOCIOS																																																																																																																
DDE / AN	DDE / AN	DDE / AN																																																																																																														
PLANIFICAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS COMERCIALES Y EL ALCANCE DE LA CÁMARA DE COMERCIO	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MISIONES COMERCIALES Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPRESARIOS	SEGUIMIENTO A PARTICIPACIÓN EMPRESARIOSSE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES.																																																																																																														
<p>MEDIDAS DE RENDIMIENTO EMPRENDIMIENTO</p> <p>EFFECTIVIDAD EN EL CIERRE DE BRECHAS EMPRENDEDORES: Sumatoria de ejes intermedios (cerrados) por cada emprendedor / Sumatoria de ejes a intervenir por cada Emprendedor</p> <p>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</p> <p>Nivel de logro de expectativas participantes Formación: # personas que consideran cumplieron las expectativas/Total personas que responden la pregunta</p> <p>Nivel de contribución necesidades de formación: # de personas que consideran que los temas tratados contribuyen a satisfacer sus necesidades/Total personas que responden la</p> <p>Nivel de Aprendizaje en los programas de formación: # de personas que consideran que el evento permitió que aprendieran o se actualizaran/Total personas que responden la</p> <p>PROMOCIÓN DE NEGOCIOS</p> <p>Nivel de logro de objetivos participación de los eventos comerciales: # Empresas que logran su objetivo en el evento comercial / Total empresas participantes en los eventos comerciales</p> <p>PROGRAMAS Y PROYECTOS</p> <p>NIVEL DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL PROGRAMAS O PROYECTOS: # de empresas que culminaron el programa o proyecto / Total de empresas planificadas para participar en programas o proyectos</p> <p>IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORA: # Empresas que implementaron las herramientas de mejora / Total de empresas que culminaron el programa o proyecto</p> <p>CONTRIBUCIÓN A LA FORMALIZACIÓN: (# Empresas formales año actual - Empresas formales año anterior) / Empresas formales año anterior</p>	<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p>Reuniones de Coordinación</p> <p>Reuniones de Mejoramiento</p> <p>Reuniones de Gestión (Proyectos)</p> <p>Plan de Seguimiento y Medición</p> <p>Mecanismos de Control de Proyectos</p> <p>Manual de Gestión Financiera</p>	<p>REQUISITOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CLIENTE</th> <th>LEGALES</th> <th>ORGANIZACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Permisos</td> <td>REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</td> <td>Cumplir Plan de Trabajo</td> </tr> <tr> <td>Especificaciones Proyectos</td> <td></td> <td>Logro de objetivos corporativos</td> </tr> <tr> <td>Solución Problemas para el crecimiento empresarial</td> <td></td> <td>Fundamentales MISE: Cliente Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento</td> </tr> <tr> <td>Costo Razonable</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Permisos	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Cumplir Plan de Trabajo	Especificaciones Proyectos		Logro de objetivos corporativos	Solución Problemas para el crecimiento empresarial		Fundamentales MISE: Cliente Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento	Costo Razonable																																																																																																	
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN																																																																																																														
Permisos	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Cumplir Plan de Trabajo																																																																																																														
Especificaciones Proyectos		Logro de objetivos corporativos																																																																																																														
Solución Problemas para el crecimiento empresarial		Fundamentales MISE: Cliente Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento																																																																																																														
Costo Razonable																																																																																																																
<p>DOCUMENTOS DE SOPORTE</p> <p>Instructivo para la Gestión del Desarrollo Empresarial</p> <p>Instructivo Gestión de Proyectos</p> <p>Manual de Operaciones MSE</p> <p>Convenio CCP - Procolombia</p> <p>Convenio CCP - Fundación WWB</p> <p>Convenio CCP - Comland</p> <p>Listado Maestro de documentos y formatos del proceso en kawk</p>	<p>REGISTROS</p> <p>Actas, Registros de Asistencia Reuniones, Fichas y Formatos de Proyectos, Formatos de Procolombia (Externos), Archivo de Programas y Proyectos, Registros Fotográficos de Acciones.</p> <p>Ficha Técnica Servicios MSE, Autoevaluación MSE.</p> <p>Diagnósticos Fortalecimiento MSE, Acta de Inicio y Acta de Finalización MSE</p>	<p>RECURSOS DE SOPORTE</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FISICOS</th> <th>HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalaciones locales, módulo y muebles de oficina, teléfono, software, equipo de cómputo, impresora, acceso internet</td> <td>Director Desarrollo Empresarial, Coordinadora Productividad y Calidad, Coordinador de Formación, Asistente de Internacionalización, Pradictantes y personal contratado para proyectos (Consultores MSE)</td> </tr> </tbody> </table>	FISICOS	HUMANOS	Instalaciones locales, módulo y muebles de oficina, teléfono, software, equipo de cómputo, impresora, acceso internet	Director Desarrollo Empresarial, Coordinadora Productividad y Calidad, Coordinador de Formación, Asistente de Internacionalización, Pradictantes y personal contratado para proyectos (Consultores MSE)																																																																																																										
FISICOS	HUMANOS																																																																																																															
Instalaciones locales, módulo y muebles de oficina, teléfono, software, equipo de cómputo, impresora, acceso internet	Director Desarrollo Empresarial, Coordinadora Productividad y Calidad, Coordinador de Formación, Asistente de Internacionalización, Pradictantes y personal contratado para proyectos (Consultores MSE)																																																																																																															
DDE= Director de Desarrollo Empresarial	DCP= Director de Competitividad	CPC= Coordinadora de Productividad y Calidad	ACP= Asistente de Competitividad																																																																																																													
ANI= Asistente Internacionalización	CFC= Coordinador de Formación	CMI= Consultores MSE	AEM= Asistente de Emprendimiento																																																																																																													



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO: Brindar a la comunidad en general mecanismos alternativos de solución pacífica de conflictos, orientados a garantizar el acceso efectivo a la justicia, a través de la prestación de servicios de Conciliación, Arbitraje y el Procedimiento de Insolvencia para Persona Natural comerciante y no comerciante, buscando la generación de encuentros, justos y ajustados a la voluntad de las partes involucradas. Todo ello contando con terceros profesionales debidamente acreditados; y con el aprovechamiento estratégico de herramientas tecnológicas avanzadas que optimicen los procesos, reduzcan tiempos de respuesta, fomenten la transparencia, y contribuyan a la descongestión del sistema judicial, así como al cumplimiento de los requisitos de procedibilidad exigidos por la ley para el acceso a la jurisdicción ordinaria.

Código: FT-1-V10

Version: 33

ALCANCE: Inicia con información general del servicio de métodos alternativos de solución de conflictos por parte del área operativa del centro de conciliación al usuario y finaliza con el acta o constancia reportada ante SICAAAC (cuando aplica) y cierre del expediente.

Fecha implementación: 29-04-2025

PROCESO: DE VALOR

PROPIETARIO DEL PROCESO: Directora Jurídica (Directora del Centro de Conciliación)

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Directora Jurídica (Directora del Centro de Conciliación), Operadores, Auxiliares de Registros Públicos, Subdirector Jurídico.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTES
	DC	DC - ARP - SJ	ARP - SJ	DC		
		BRINDAR ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS.	DIAGNOSTICAR BIEN SEA EL FORMATO EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS.			
	PLANEAR NÚMERO DE SOLICITUDES A TENDER EN EL AÑO (PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS AVALADOS POR EL MINISTERIO)	ARP - SJ	DC - ARP - SJ			
		LICUDAR TARIFA Y ENTREGAR FORMULARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO SEGUN EL CASO AL USUARIO	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALS DE LA SOLICITUDES		ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS E IDENTIFICAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
	DC - ARP - SJ	RECIBIR SOLICITUD Y DOCUMENTOS SOPORTES PARA RADICACIÓN. INGRESAR DATOS DEL CASO EN EL SICAAAC	DC - ARP - SJ			
		REVISAR EL CASO A TENDER, EMITIR ACEPTACIÓN, SELECCIONAR OPERADOR PRINCIPAL Y SUPLENTE (SEGUN EL SERVICIO), COORDINAR FECHA Y HORA PARA LA AUDIENCIA, PREPARAR SALON O RESERVAR SALONES DEL SEGUNDO PISO (CUANDO APLIQUE) O SALA VIRTUAL.	DC - SJ			
	PRESUPUESTAR INVERSIONES O GASTOS PARA LAS SOLICITUDES DE LOS SERVICIOS DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONTACTOS Y CAPACITACION DE OPEADORES	OPERADOR	REVISIÓN DE LAS LISTAS DE OPERADORES			
		* IMPRIMIR Y FIRMAR ACEPTACIÓN DEL CASO. * EDITAR, IMPRIMIR Y FIRMAR CITACIONES A LAS PARTES Y A QUIENES EN SU CONCEPTO DEBEN CONCURRIR A LA AUDIENCIA. * REVISAR QUE LA SOLICITUD CUMPLA Y SE EJECUTE CONFORME A TODOS LOS REQUISITOS LEGALES (SEGUN EL SERVICIO).	ARP - SJ			
	DC - ARP - SJ				ACUERDO DE PAGOS LIQUIDACION, ACTA DE CONCILIACION Y/O CONSTANCIA DE FRACASO O NO COMPARECENCIA, CONSTANCIA DE ASUNTO NO CONCILIABLE REPORTE SICAAAC.	EMPRESARIOS COMUNIDAD EN GENERAL JUECES DE LA REPUBLICA MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
		ENVIAR ACEPTACIÓN Y CITACIONES AL CENTRO DE CONCILIACIÓN	CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA Y ENVIO DE CITACIONES A LAS PARTES CONVOCADAS			
	DC - ARP - SJ - CS	RECIBEN CITACIONES DEL OPERADOR Y LAS ENVÍA A TRAVÉS DEL CORREO QUE USA LA CÁMARA				
		PREPARAR DOCUMENTOS, PROGRAMAS PARA LA AUDIENCIA				
		OPERADORES				
		PRESENTAR A LAS PARTES PARA EL INICIO DE LA AUDIENCIA (CUMPLIR PROTOCOLO DE SERVICIO)	ARP - SJ			
		OPERADORES				
		ENTREGAR, RECIBIR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA CALIFICACION DEL PROVEEDOR (OPERADOR)	ARP - SJ			
		PRESIDE LA AUDIENCIA Y PROPONE FÓRMULAS DE ACUERDO RESPETANDO AUTONOMIA DE LAS PARTES				
		OPERADORES				
	PLANTEAR EL PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA JORNADA GRATUITA, CON EL FIN DE PLANIFICAR LA LOGISTICA.					
		REGISTRAR EN EL LIBRO DE ACTAS, ACUERDOS Y/O CONSTANCIAS. EN EL SICAAAC LOS RESULTADOS DE CADA CASO SEGUN SEA EL SERVICIO.				
		DC				
		REDACTA Y ELABORA ACTA Y/O CONSTANCIA SEGUN EL SERVICIO	ARP - SJ			
		HACER CONTROL AL EXPEDIENTE DE CADA CASO, REVISANDO QUE CONTENGA TODA LA DOCUMENTACION DEL TRAMITE (SOLICITUD, CITACIONES, ACTA, ACUERDO O CONSTANCIA, REGISTRO EN SICAAAC, ENTRE OTROS)				
		FIRMA CERTIFICADO DE REGISTRO EN EL SICAAAC.				

* LAS PARTES EN CONFLICTO EL DEUDOR Y SUS ACREEDORES.
* COMUNIDAD EN GENERAL
* OPERADORES DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CONCILIADORES, OPERADORES DE INSOLVENCIA, ARBITROS)
* CENTROS DE CONCILIACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES
* SOLICITUDES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHO.

NECESIDAD SOLUCIONAR UN CONFLICTO Y/O CUMPLIR CON EL REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD NECESIDAD DE LLEGAR A UN ACUERDO DE PAGO CON LOS ACREEDORES.

NECESIDAD DE UN ACCORDO DE PAGO CON LOS ACREEDORES.

EMPRESARIOS
COMUNIDAD EN GENERAL
JUECES DE LA REPUBLICA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

MEDIDAS DE RENDIMIENTO
CONCILIACION E INSOLVENCIA
NIVEL DE IMPACTO EN CONCILIACION: (F De acuerdos realizados en el año / F Total de audiencia realizadas en el año) X 100
DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES (CONCILIACION E INSOLVENCIA)-Calificación Promedio de los operadores en el último Semestre.

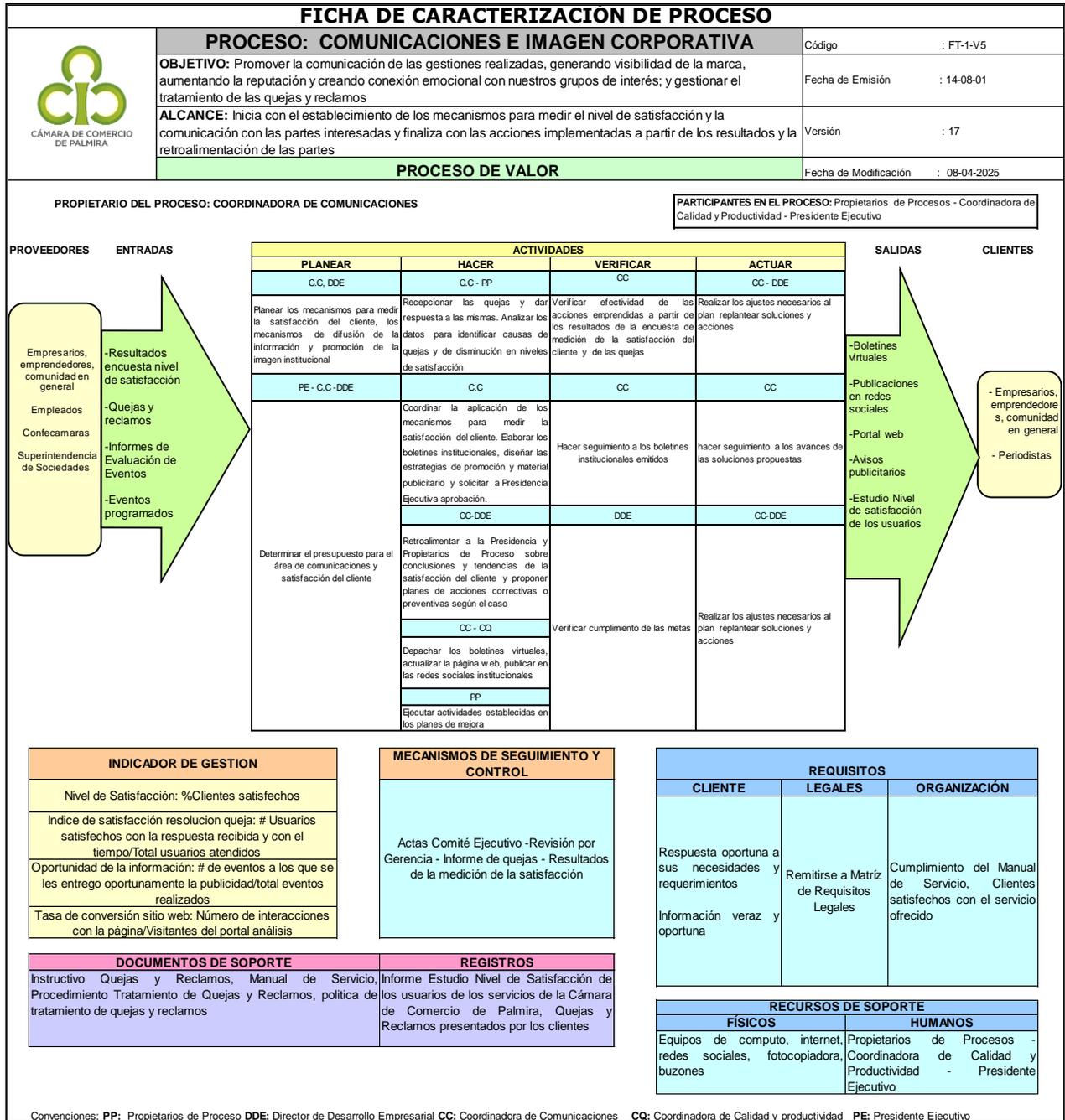
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
REUNIONES DE MEJORAMIENTO
INDICADORES
RESULTADOS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
CLARIDAD Y CONOCIMIENTO DE LOS OPERADORES DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL TEMA A TRATAR EN LA AUDIENCIA, AUTONOMIA DE LAS PARTES, INFORMALIDAD, CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CUMPLIMIENTO DE LA LEY	VER MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DEL PROCESO NO SE PERMITE LA DIGITACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN COMPUTADOR DIFERENTE AL DEL CENTRO DE CONCILIACION, EXCEPTO EN LAS ACTIVIDADES MASIVAS, EN EL CUAL SE TRANSPORTAN EN OTRO MECANISMO (USB)
RECURSOS DE SOPORTE		
FISICOS	HUMANOS	
EQUIPOS DE COMPUTO, PAPERERIA, SALON, PLATAFORMA SICAAAC Y SOFTWARE PARA AUDIENCIAS NO PRESENCIALES PORTAL WEB: WWW.COMPALMA.ORG.CO	DIRECTORA JURIDICA (DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACION), SUBDIRECTOR JURIDICO, AUXILIARES DE REGISTROS PUBLICOS	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
VER LISTADO ÚNICO DE DOCUMENTOS EN KAWAK	ACUERDO DE PAGO, LIQUIDACION, ACTA, CONSTANCIA DE NO ACUERDO O FRACASO, NO COMPARECENCIA Y/O ASUNTO NO CONCILIABLE, ORDIO ADMISION A PROCESO DE MEDIACION EMPRESARIAL, CONSECUITIVO REGISTRO EN SICAAAC, EXPEDIENTE

DC= Directora Jurídica (Dirección Centro de Conciliación) CS= Conciliador/Operador
SJ= Subdirección Jurídica ARPs Auxiliares de Registros Públicos
CS= Coordinación de Sistemas

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho



5.8.3. PROCESOS DE APOYO



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código : FT-1-A2

OBJETIVO: Gestionar soluciones tecnológicas modernas, ágiles y acordes a las necesidades de sus partes interesadas y de los procesos de la organización, garantizando la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Fecha de Emisión : 14-08-01

ALCANCE: Inicia en identificación de soluciones tecnológicas y finaliza con la plataforma tecnológica en operación y correcto funcionamiento

Versión : 27

Fecha de Modificación: 21-04-2025

PROCESO: DE APOYO

PROPIETARIO DEL PROCESO: Coordinador de Tecnologías de la Información

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Auxiliar Tecnologías de la Información, Coordinador de Tecnologías de la Información, Director de Desarrollo Empresarial

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
<p>Comerciantes y comunidad en general</p> <p>Proveedores (productos y servicios)</p> <p>Procesos de la organización.</p>	<p>Propuestas tecnológicas</p> <p>Requerimientos tecnológicos</p> <p>Desempeño de las herramientas tecnológicas</p> <p>Estrategias y políticas de crecimiento y uso de las TIC</p> <p>Bases de datos de registros públicos</p>	CTI	CTI	CTI	CTI	<p>Plataforma tecnológica actualizada</p> <p>Correcto funcionamiento de los componentes de la plataforma tecnológica</p> <p>Información de la organización protegida y asegurada</p> <p>Usuarios atendidos</p>	<p>Procesos de la Organización</p> <p>Comerciantes y comunidad en general</p>
		Generar proyectos y soluciones tecnológicas	*Solicitar y analizar propuestas de los proveedores *Ejecutar los proyectos del área de TI *Darle visto bueno a todo tipo de compras e implementaciones de tipo tecnológico de la organización.	Monitorear los proyectos y la implementación de soluciones tecnológicas.	Identificar oportunidades de mejora para la gestión de la plataforma tecnológica.		
		CTI/ATI	CTI/ATI	CTI/ATI	CTI/ATI		
		Atender las necesidades de los clientes y colaboradores	Hacer seguimiento y determinar si se suplieron las necesidades de los usuarios				
		CTI/AP	CTI/CDTR	CTI/CDTR	CTI/CDTR		
		Definir las reuniones del Comité de Desarrollo Tecnológico y transformación de los registros	Realizar reuniones con el comité de desarrollo tecnológico y transformación de los registros	Monitorear desde el comité de desarrollo tecnológico los proyectos de gran valor para la entidad.	Tomar decisiones sobre proyectos tecnológicos desde el comité de desarrollo tecnológico para la Presidencia ejecutiva		
		CTI	CTI/ATI	CTI/ATI	CTI		
		Identificar los sistemas de información	Garantizar el funcionamiento de los sistemas de información (Funcionalidad SII, JSP7, Portal web, Kawak, etc)	Verificar y hacer seguimiento al correcto funcionamiento de los sistemas de información	Identificar acciones de mejora que propendan a la eficiencia y eficacia de los sistemas de información cuando sean necesarios		
		CTI	CTI/ATI	CTI/ATI	CTI		
		Realizar el programa anual de mantenimientos	Ejecutar el programa de mantenimientos preventivos a los equipos y/o dispositivos tecnológicos.	Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento	Realizar ajustes a los planes de mantenimiento cuando no satisfagan los requerimientos y necesidades de los usuarios.		
CTI/DDE	CTI/ATI/DDE	CTI/ATI/DDE	CTI/DDE				
Establecer los protocolos y el cronograma de backups para propender por el fortalecimiento de la seguridad de la información digital.	*Aplicar los protocolos de seguridad de información para los usuarios de la organización. *Ejecutar el plan de backups.	*Verificar el cumplimiento del protocolo de seguridad informática. *Verificar la correcta realización de los backups con respecto al cronograma establecido. *Verificar la correcta restauración de los backups realizados.	*Proponer prácticas de seguridad que ayuden a la protección de la información digital. *Proponer herramientas de backup para hacer más efectivo el proceso. *Identificación de riesgo y oportunidades de mejora de acuerdo con los resultados.				
CTI/DDE	CTI/ATI/DDE	CTI/ATI/DDE	CTI/DDE				
Planificar el suministro de la información de los registros públicos (Listados Empresariales)	Atender las solicitudes de listados a través de los diferentes medios.	Cumplimiento de las variables establecidas por el usuario.	Identificación y desarrollo de riesgo y oportunidades de mejora de acuerdo con los resultados.				

MEDIDAS DE RENDIMIENTO
Estado De Protección Equipos Clientes Disponibilidad Minutos Laborables Internet QW Disponibilidad Minutos Laborables Internet MC Satisfacción En Las Soluciones TI Disponibilidad servidores VPS Cumplimiento Plan de Mantenimientos

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Plan de seguimiento y Medición, Reuniones de mejoramiento, Reuniones de Comité Tecnológico con otras Cámaras Reuniones del área de Sistemas

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
*Óptimo estado de las herramientas de trabajo. *Disponibilidad en los servicios	Remitirse a la matriz de requisitos legales	Proteger la información digital crítica y mantener actualizada la organización en materia tecnológica.

DOCUMENTOS DE SOPORTE
Ver listado maestro de documentos en kaw ak

REGISTROS
Ver listado maestro de registros en kaw ak

RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
Internet, canales de datos, red LAN, infraestructura tecnológica (hardware, software y componentes de red) dispositivos de almacenamiento masivo, muebles e implementos de oficina, fax, teléfono.	Coordinador de Tecnologías de la Información, Auxiliar Tecnologías de la Información, Director de Desarrollo Empresarial.

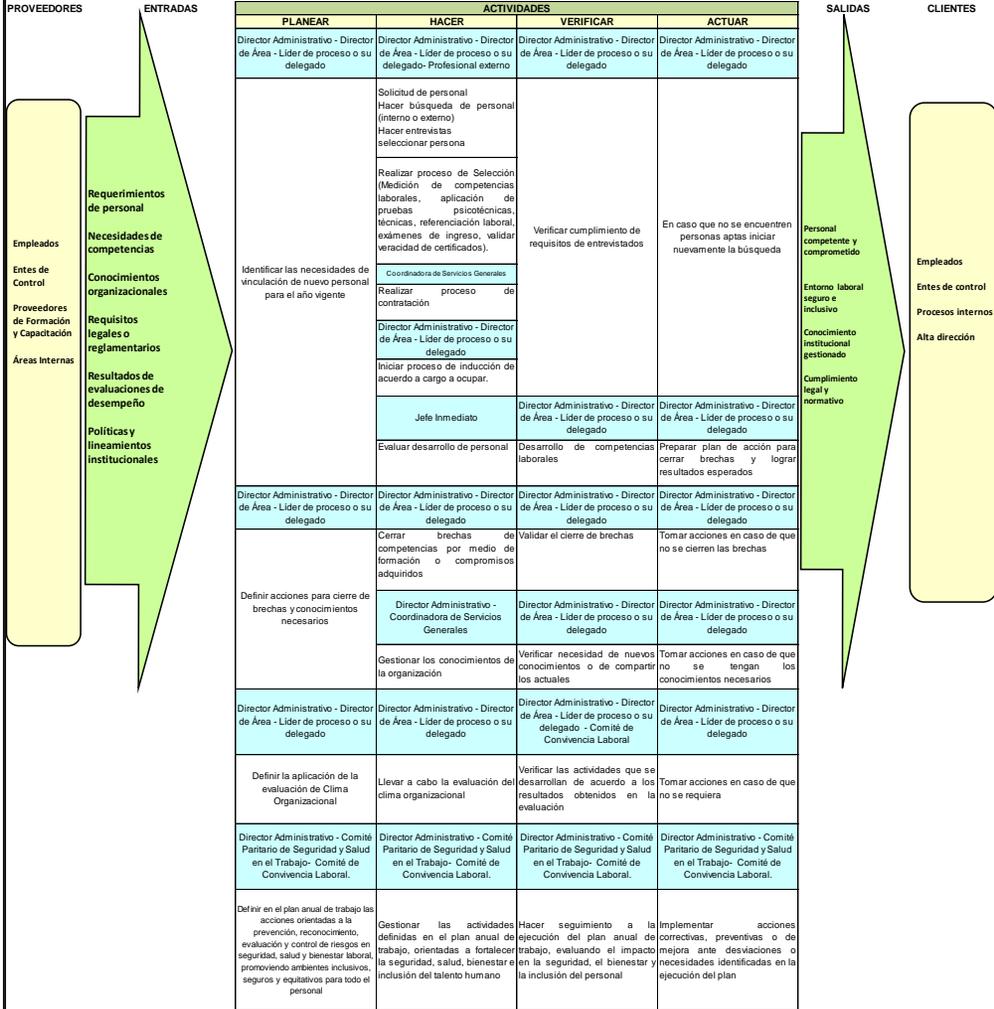
CTI: Coordinador de Tecnologías de la Información ATI: Auxiliar Tecnologías de la Información HV: Hoja de Vida
DDE: Director de Desarrollo Empresarial AP: Asistente de Presidencia CDTR: Comité Desarrollo Tecnológico y Transformación de los Registros

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA	PROCESO: GESTIÓN HUMANA	Código : FT-1-A4
	OBJETIVO: Promover el desarrollo integral de nuestro talento humano, fortaleciendo sus competencias y bienestar laboral mediante una gestión estratégica del conocimiento organizacional que fomente entornos equitativos, inclusivos y libres de discriminación.	Fecha de Emisión : 22-08-01
	ALCANCE: Desde la solicitud de personal hasta su incorporación como colaboradores competentes y motivados en entornos equitativos e inclusivos, respaldado por la gestión del conocimiento organizacional.	Versión : 17
	PROCESO DE APOYO	Fecha de Modificación: 24-04-2025

PROPIETARIO DEL PROCESO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Director Administrativo - Coordinadora de Servicios Generales- Coordinadora de Productividad y Calidad - Subdirectora Administrativa y Contadora - Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo- Comité de Convivencia Laboral.



INDICADOR DE GESTION
CIERRE DE BRECHAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL: Necesidades de competencias cerradas/Total de necesidades de competencias.
INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL: Calcula el índice de satisfacción de los empleados de la entidad.
INDICE DE AUSENTISMO (Mide el nivel de ausentismo de todos los colaboradores de la entidad): Horas ausentes todo el personal / Horas programadas laborales
COBERTURA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL: Número de funcionarios evaluados vigencia actual/Número de funcionarios totales
INDICE DE NO DISCRIMINACIÓN: Índice de clima organizacional factor discriminación
NIVEL DE SATISFACCIÓN NO DISCRIMINACIÓN: Nivel de satisfacción no discriminación

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Reuniones de Mejoramiento Plan de seguimiento y medición

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
N.A.	Remitirse a la matriz de requisitos legales (F-44-D2)	Disponibilidad presupuestal, vincular personal que cumpla con el perfil de competencias, reglamento interno de trabajo, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

DOCUMENTOS DE SOPORTE
Remitirse al listado maestro de documentos

REGISTROS
Remitirse al listado maestro de formatos

RECURSOS DE SOPORTE	
FISICOS	HUMANOS
Equipos de cómputo, equipos de oficina, teléfono, papelería	Propietario de Proceso -Coordinadora de Servicios Generales - Coordinadora de Productividad y Calidad - Subdirectora Administrativa y Contadora - Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo- Comité de Convivencia Laboral.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	Código : FT-A-6
OBJETIVO: Optimizar la infraestructura y los espacios locativos para mejorar la eficiencia operativa y el bienestar de las partes interesadas.	Fecha de Emisión : 19-03-2021
ALCANCE: Inicia con solicitudes de reparaciones o requerimientos de necesidades locativas y de infraestructura internas y externas y finaliza con solución de los requerimientos para la prestación de los servicios.	Versión : 8
PROCESO DE APOYO	Fecha de Modificación: 09-04-2025

PROPIETARIO DEL PROCESO: COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Coordinadora de Servicios Generales, Auxiliar de Registros Públicos Sedes, Mantenimiento, Personal de Apoyo y Registro Sedes, Mensajero y Registro, Guarda de Seguridad.

PROVEEDORES

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

CLIENTES

Empleados
Proveedores
Empresarios; entidades estatales y comunidad en general

- Solicitudes de reparaciones o requerimientos, necesidades locativas y de infraestructura.
- Solicitud y/o cotización y reservación de salón
- Equipos audiovisuales, Planta Telefónica, partes y mantenimiento
- Implementos de aseo, cafetería y papelería

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Coordinadora de Servicios Generales Con apoyo de Auxiliar de Registros Públicos Sedes	Coordinadora de Servicios Generales Con apoyo de Auxiliar de Registros Públicos Sedes	Coordinadora de Servicios Generales Con apoyo de Auxiliar de Registros Públicos Sedes	Coordinadora de Servicios Generales Con apoyo de Auxiliar de Registros Públicos Sedes
Establecer el plan de trabajo y presupuesto anual para mantenimiento de infraestructura.	Ejecutar el plan de trabajo	*Verificar el cumplimiento del plan de trabajo. *Realizar análisis del proceso a través de los resultados de los indicadores del mismo.	Identificar oportunidades de mejoramiento del proceso e implementar las acciones pertinentes.
Estructurar el Cronograma anual de mantenimiento	*Identificar y/o recepcionar las necesidades del usuario interno. *Atender las solicitudes del usuario interno *Solicitar a cada empleado la evaluación del servicio. *Inventario de los implementos y equipos utilizados para la prestación del servicio de salones. *Generar las hojas de vida de los equipos de multimédios u otros que se adquieran.	*Realizar la revisión mensual del estado de la infraestructura locativa. *Hacer seguimiento y determinar si se suplieron las necesidades de los usuarios. *Verificar la información de los requerimientos, para posibles adquisiciones o mejoras locativas. *Necesidades de acuerdo a la demanda de los salones, equipos e implementos. *Verificar el cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento y el estado de cada sede.	*Si se requiere se compran los implementos y/o equipos necesarios para la prestación del servicio de salones y para las labores diarias.
Coordinadora de Servicios Generales/Auxiliar de Registros Públicos Sedes	Coordinadora de Servicios Generales/Auxiliar de Registros Públicos Sedes	Coordinadora de Servicios Generales/Auxiliar de Registros Públicos Sedes	Coordinadora de Servicios Generales/Auxiliar de Registros Públicos Sedes
Planificar la prestación del servicio de salones para el año vigente.	Recepcionar solicitud (telefónica y/o escrita) sobre la disponibilidad de salones y multimédios. Cotiza al cliente los precios de alquiler del salón, indicando requisitos y condiciones del servicio. Solicita formalización de la reserva al empleado. *Recepcionar solicitud de aprobación de la prestación del servicio por parte del cliente externo. *Programa la reunión o evento a realizarse e informa a Mantenimiento y Guarda de Seguridad. Mantenimiento/Personal de Apoyo y Registro Sedes	En el programador la disponibilidad de salones y multimédios. Que al cliente le haya quedado clara la información suministrada. Entrega del registro de reservación de salones. Que los datos correspondan a los cotizados/solicitados y que se verifique y relacione el pago	Reserva provisionalmente el salón solicitado (marcando en el programador). Si el cliente tiene inquietudes lo aclara las mismas. Si no se ha recibido solicita la entrega de la solicitud formal. Solicita se corrijan los datos y se pague el valor correspondiente. Mantenimiento/Personal de Apoyo y Registro Sedes
Realiza la adecuación del salón, instala equipos e implementos, según solicitud del usuario y la programación semanal.	Mantenimiento / Personal de Apoyo y Registro Sedes/ Guarda de Seguridad	La adecuación del salón de acuerdo al registro verificación y adecuación de salones y la programación semanal.	Si hay diferencias frente a lo solicitado y programado hacer los ajustes pertinentes. Mantenimiento / Personal de Apoyo y Registro Sedes/ Guarda de Seguridad
Realiza entrega formal del salón al usuario.	Empleado (Internos)	Estado del salón, implementos y equipos, una vez terminado el evento.	Nuevamente organiza el salón y guarda los implementos en sus respectivos sitios.
Empleado (Internos)	Estado del salón, implementos y equipos, una vez terminado el evento.		
Uso del salón, según lo solicitado			

-Infraestructura necesaria para la realización de las labores diarias en óptimas condiciones y correcto estado funcionamiento
-Salones adecuados a necesidades del cliente.
-Salida de información para RSE

Empleados
Proveedores
Empresarios; entidades estatales y comunidad en general

INDICADOR DE GESTION
INFRAESTRUCTURA Nivel de cumplimiento de las metas = # metas cumplidas/# metas establecidas
INFRAESTRUCTURA Calidad del servicio (Usuarios Internos) = # de usuarios con cumplimiento de efectividad / Total usuarios internos atendidos
LOGÍSTICA DE EVENTOS Requerimientos Salas y Auditorios (Palmira, Pradera, Florida y Candelaria): # Solicitudes atendidas que cumplen con los requerimientos / Total reservas

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Reuniones de Mejoramiento del Proceso Plan de seguimiento y Medición Auditorías Revisiones por Gerencia

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
*Salones en óptimas condiciones, según solicitud del usuario. *Óptimo estado de la infraestructura locativa de cada sede.	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	*Efectuar los mantenimientos preventivos. *Reservación del salón a través de solicitud formal. *Optimizar los recursos físicos que posee la Entidad.

DOCUMENTOS DE SOPORTE
Ver Listado Maestro de Documentos y Registros en Kawak

REGISTROS
Ver Listado Maestro de Documentos y Registros en Kawak

RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
VER FORMATO LISTA DE MAQUINARIA Y EQUIPOS	Líder del proceso: Coordinadora de Servicios Generales, Auxiliar de Registros Públicos Sedes, Mantenimiento, Personal de Apoyo y Registro Sedes, Mensajero y Registro, Guard de seguridad, Contratación Externa, Director Administrativo, Presidente Ejecutivo.