

MANUAL DE GESTIÓN



**CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA**

Palmira, abril 2024

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN

CODIGO : M-2-D1
 VERSION :36
 FECHA DE ELABORACION : 25-04-2024
 FECHA DE REVISION : 25-04-2024
 FECHA DE APROBACION : 25-04-2024

	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	8
2 PRESENTACION INSTITUCIONAL.....	11
2.1 RESEÑA HISTORICA	12
2.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	17
2.2.1. Servicios Registrales	17
2.2.2. Desarrollo Empresarial	18
2.2.4. Servicios Empresariales.....	20
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	21
3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	21
3.1 VISION.....	22
3.2 MISION	22
3.3 VALORES CORPORATIVOS	22
3.4 PRINCIPIOS RSE	23
3.5 POLITICA DE LA CALIDAD.....	24
3.6 OBJETIVOS DE CALIDAD	29
3.7 MAPA ESTRATÉGICO	30
4 DEFINICIONES.....	29
5 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	36
5.1 OBJETIVO DE NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	37
5.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	37
5.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA OBLIGATORIA	38
5.4 ALCANCE	40
5.5 APLICABILIDAD	40
5.6 ESTRUCTURA POR PROCESOS	44



MANUAL DE GESTIÓN

5.7	ARTICULACIÓN PROCESOS CON UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO....	45
5.8	CARACTERIZACION POR PROCESOS.....	48
	5.8.1. PROCESOS DE DIRECCION	49
	5.8.2. PROCESOS DE VALOR	52
	5.8.3. PROCESOS DE APOYO	57

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional	21
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	37
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 2020 se determinó fortalecer nuestro modelo de gestión, integrándole la innovación y la transformación digital 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 como son las normas ISO 9000 específicamente la Norma ISO 9001:2015 que nos permite 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 2024; 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	SUPLENTE
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.

En el año 2011 la Cámara inicia la actualización de su Direccionamiento Estratégico 2012 - 2015 en el cual busca articular esfuerzos con el Plan de Desarrollo Nacional, las agendas de competitividad y los acuerdos de prosperidad del actual gobierno, así como con los planes de otros actores internos y externos que promueven el desarrollo económico y social con el propósito de tener un alto impacto en el desarrollo regional y en la competitividad empresarial a través de 3 ejes fundamentales como lo son la formalización, la innovación y el emprendimiento, enfocados en la búsqueda de lo fundamental, lo prioritario y lo accionable, basados en la sostenibilidad financiera, administrativa y de buen gobierno corporativo.

El reto con la actualización de nuestro direccionamiento estratégico fue "Consolidarnos en el 2015 como la Institución más representativa que promueve la transformación de la región en un territorio innovador, sostenible y competitivo".

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.

En 2015 también se elaboró el nuevo Direccionamiento Estratégico respondiendo al cumplimiento de la vigencia del anterior, actualización que se atemperó a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015.

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 año 2020 la Cámara de Comercio actualiza su Direccionamiento Estratégico 2021 – 2024 en el cual busca bajo un nuevo modelo de gestión que tiene como pilar la Innovación y Transformación Digital, 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.

En el año 2020, 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 2023. En este mismo año 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.

En abril de 2021 se inicia la prestación del servicio en el nuevo edificio de la sede de Palmira.

Para el año 2023 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.

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 Empresariales.

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.

- **Entorno competitivo:** Buscamos que se definan políticas públicas para mejorar el entorno competitivo y socioeconómico. Propondemos 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 para la competitividad:** Ofrecer información socioeconómica de utilidad para los diferentes grupos de interés de la zona de jurisdicción.

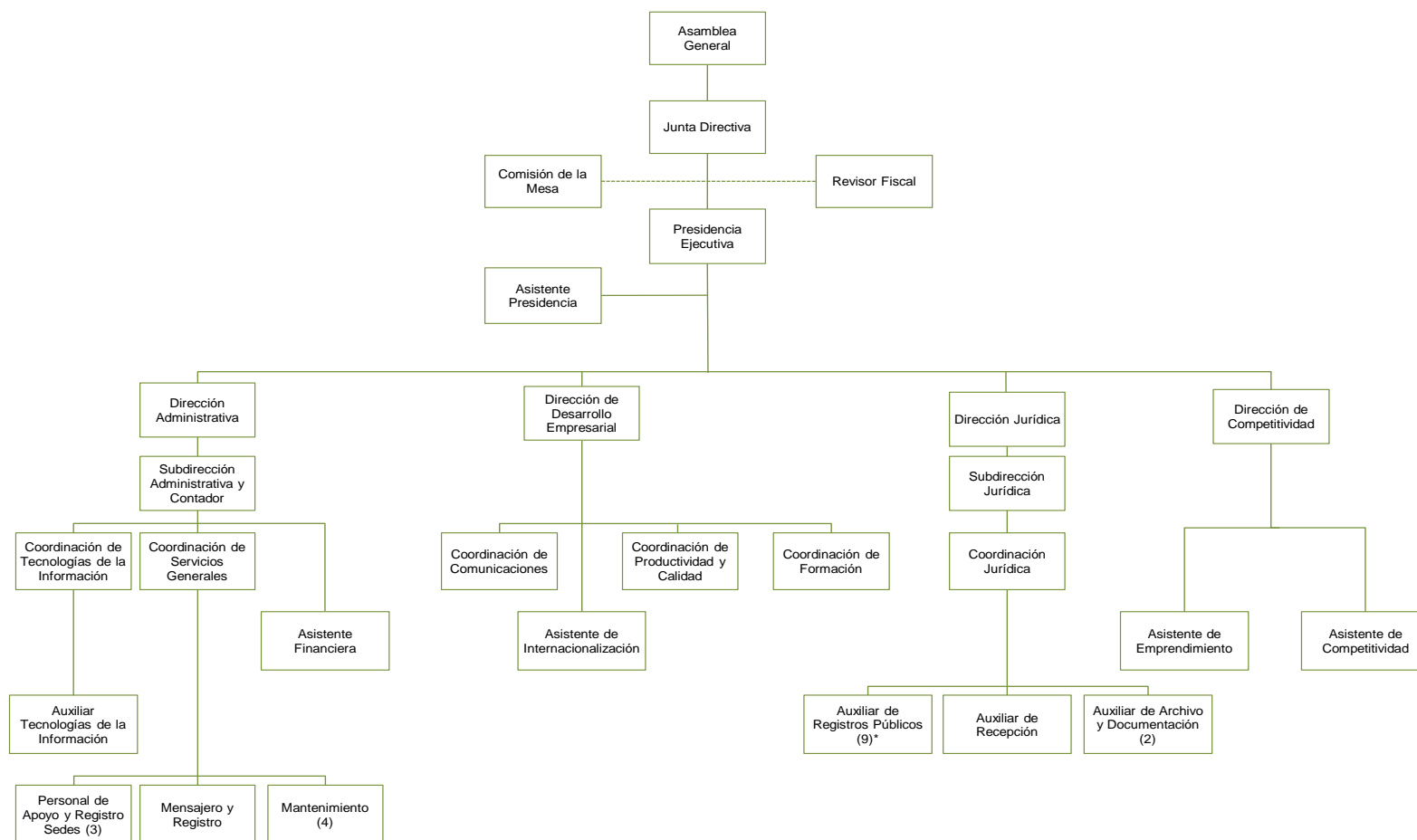
- **Desarrollo Social y cultural:** Apoyamos los artistas de nuestra zona de jurisdicción; ofrecemos espacios culturales a la comunidad; fomentamos espacios de sana convivencia; ofrecemos programas que contribuyen a mejorar el bienestar social de la zona de jurisdicción.

2.2.4. Servicios Empresariales

Ofrecemos al empresario y a la comunidad, servicios de arreglo directo y de espacios locativos.

- **Métodos Alternativos de solución de conflictos:** Ponemos a su disposición los servicios de Conciliación, Insolvencia de persona natural no comerciante y Recuperación Económica 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.
- **Espacios locativos:** Disponemos de espacios locativos, salas y auditorios en cada una de nuestras sedes, para la realización de eventos empresariales, culturales y sociales de la región.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



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

Fecha de Aprobación: Enero de 2023

Figura 1. Estructura Organizacional

3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 2021-2024

3.1 VISION

La Cámara de Comercio de Palmira será reconocida como una entidad generadora de condiciones competitivas favorables para el desarrollo empresarial y el emprendimiento.

3.2 MISION

Somos una organización de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, a quienes les brindamos, a través de los registros públicos seguridad jurídica y respaldo legal de sus actividades mercantiles.

Promovemos el desarrollo integral, competitivo y sustentable del empresariado y la región, para propiciar un entorno favorable donde la sociedad logre mayor prosperidad.

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 CORPORATIVOS

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

- **RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO:** Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo. En nuestras operaciones la responsabilidad y el compromiso nos permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.

- **SOLIDARIDAD:** Colaboramos mutuamente para conseguir el bien común, el cual persigue una causa noble y justa orientada a hacer frente a los problemas y necesidades de la comunidad.
- **HONESTIDAD:** Realizamos todas las actividades y operaciones con transparencia y rectitud. Surge de la convicción del personal en trabajar siempre dentro del marco de la ley, velando que las acciones y decisiones que se tomen sean legales.
- **RESPECTO:** Es garantizar una convivencia sana y pacífica. Se refleja en que escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y hacia la comunidad.
- **ESTABILIDAD LABORAL Y FAMILIARIDAD:** Es ofrecer a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro donde se estimule la comunicación abierta. Nos sentimos capaces de concentrarnos en los resultados y en crear un buen ambiente de trabajo, escuchando, acordando objetivos comunes e invitando a otros a hacer aportaciones.
- **SERVICIO:** Refleja la vocación y el gusto propio por la asistencia a los demás. Es la realización de nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad anunciadas.
- **INNOVACIÓN:** Transformamos ideas en valor sostenible, brindando soluciones prácticas y efectivas a nuestros grupos de interés

3.4 PRINCIPIOS RSE

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad se alinean bajo los parámetros del Global Report Initiative (GRI) y la Norma ISO 26.000.

- **Rendición de cuentas:** Comunicamos y presentamos informes sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de todas nuestras actividades y programas.

- **Transparencia:** Todos los servicios y actuaciones se realizan de forma abierta, limpia y honesta.
- **Comportamiento ético:** Actuamos en el marco de nuestros valores, normas y principios como garantes del respeto por los derechos de la sociedad.
- **Respeto por nuestros grupos de interés:** Consideramos en nuestras actuaciones y programas nuestros grupos de interés para que estos no sean afectados negativamente.
- **Respeto por la legalidad:** Todos los servicios y actuaciones las realizamos cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables.
- **Respeto a los derechos humanos:** Somos conocedores de los derechos humanos, su importancia y universalidad, por ello los consideramos en cada una de nuestras actuaciones.

3.5 POLITICA DE LA CALIDAD

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestro Sistema Integrado de Gestión, con enfoque en gestión integral del riesgo y cumpliendo los requisitos de nuestros grupos de interés.

La apropiación de la innovación y el aprendizaje continuo aplicado al desarrollo empresarial en sus componentes de emprendimiento, formalización y fortalecimiento, propician el logro de nuestros propósitos organizacionales.

3.6 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 2021-2024:

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO SERVICIOS REGISTRALES

- Mantener el proceso de transformación virtual de los servicios registrales a través de la implementación de nuevas tecnologías que cumplan los criterios de seguridad y estandarización nacional.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DESARROLLO EMPRESARIAL

- Ofrecer programas y proyectos que activen la creación, la consolidación, y el crecimiento de las empresas.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DESARROLLO REGIONAL

- Incidir en la formulación e implementación de políticas públicas y proyectos que mejoren las condiciones competitivas y socio culturales en la zona de jurisdicción.

UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO SERVICIOS EMPRESARIALES

- Ofrecer servicios que permitan resolver necesidades de arreglos directos entre las partes y espacios locativos.

GESTIÓN DE SOPORTE

- Garantizar soluciones integrales que mejoren la efectividad operativa de la organización, sus procesos y servicios.

3.7 MAPA ESTRATÉGICO

FINANCIERA	Asegurar la sostenibilidad financiera a través de una administración efectiva de los recursos, permitiendo el logro de todos los objetivos.		
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	Apoyar a los emprendedores en sus etapas de ideación, pre incubación e incubación para que sus negocios se desarrollen, fortalezcan y crezcan para lograr una formalización empresarial sostenible.	Impactar en el mejoramiento de la productividad y el desempeño empresarial por medio de programas y proyectos de desarrollo empresarial.	
	Mejorar el ambiente para hacer negocios en la zona de jurisdicción de la Cámara.		
	Incidir en espacios de decisión para que las condiciones competitivas del territorio contribuyan al desarrollo socioeconómico del mismo.		
	Contribuir al desarrollo social y cultural apoyando a los gestores y grupos de interés en la zona de jurisdicción.		
	Aumentar el posicionamiento virtual de los servicios de conciliación, insolvencia y recuperación empresarial.		
	Ampliar el portafolio de servicios en Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (Servicio de arbitraje, amigable composición y formación en MASC).		
PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD	Desarrollar e implementar nuevas tecnologías que faciliten y mejoren la capacidad de la prestación de los servicios registrales (SR).	Consolidar la integración de los modelos de gestión, permitiendo mejorar la satisfacción de las partes interesadas y aportando a la productividad de la entidad.	Mantener actualizadas las soluciones tecnológicas de la organización garantizando la mejora continua de los procesos y la seguridad de la información.
APRENDIZAJE Y DESARROLLO HUMANO			

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.

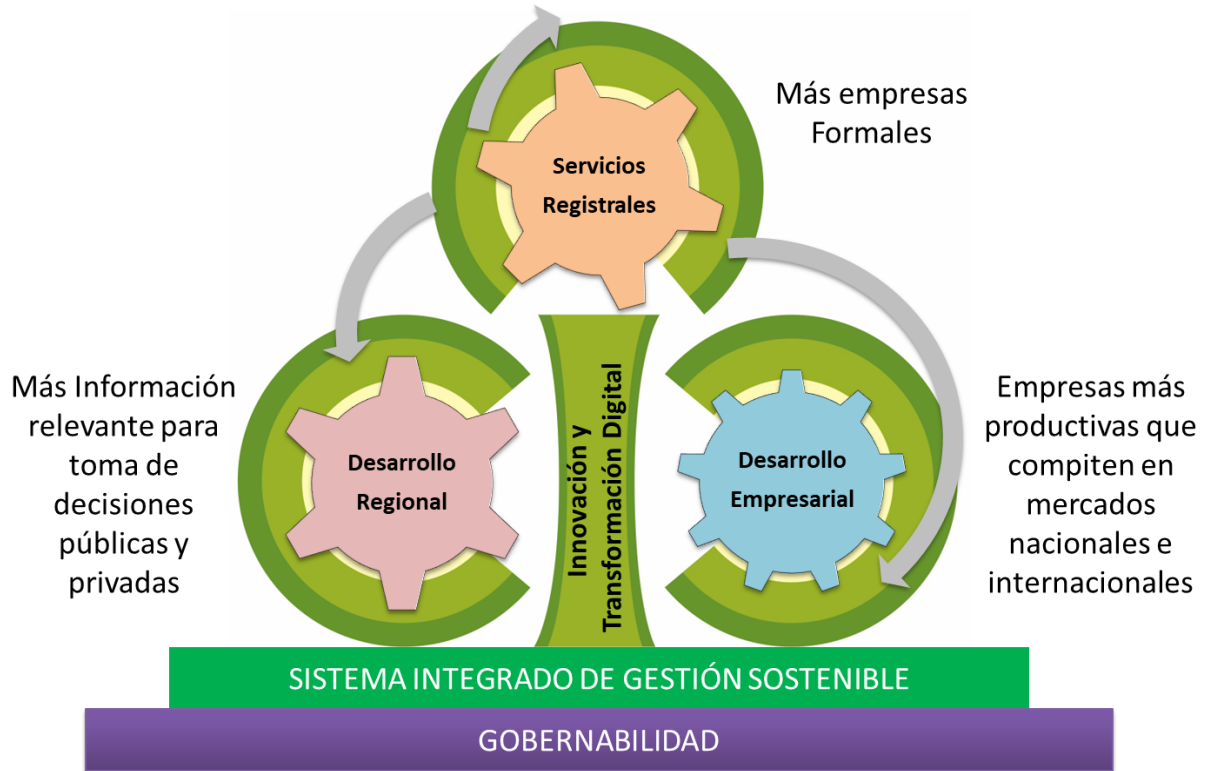


Figura 3. Articulación entre el direccionamiento estratégico y el Sistema de Gestión de la Calidad

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.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre

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.

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:

Servicios Registrales

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

- Registro Mercantil
- Registro Único de Proponentes
- Registro Entidades sin Animo de Lucro
- Registro Nacional de Turismo
- Otros Registros (Registro Nacional de Operadores de Libranza)

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**
 - Red de emprendimiento
 - MISE Emprendimiento
- **Formalización**
- **Fortalecimiento a la gestión empresarial:**
 - MISE Fortalecimiento
 - Gestión de proyectos
 - Consultoría básica y especializada
- **Formación y capacitación**
- **Escuela de empresarios**
- **Promoción de Negocios**

Desarrollo Regional

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

- **Desarrollo social y cultural**
 - Programa cultural
 - Programas de intervención social
- **Entorno Competitivo**
 - Ambiente competitivo
 - Comités de desarrollo y competitividad
 - Participación y control social a la gestión pública
 - Vocería y representación
- **Información para la competitividad**
 - Compite 360
 - Venta de listados
 - Información y estudios económicos

Servicios Empresariales

Ofrecemos al empresario y a la comunidad, servicios de arreglo directo y de espacios locativos

- **Métodos Alternativos de solución de conflictos**
 - Conciliación
 - Insolvencia de persona natural no comerciante
 - Recuperación Económica
- **Alquiler de salones**

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:

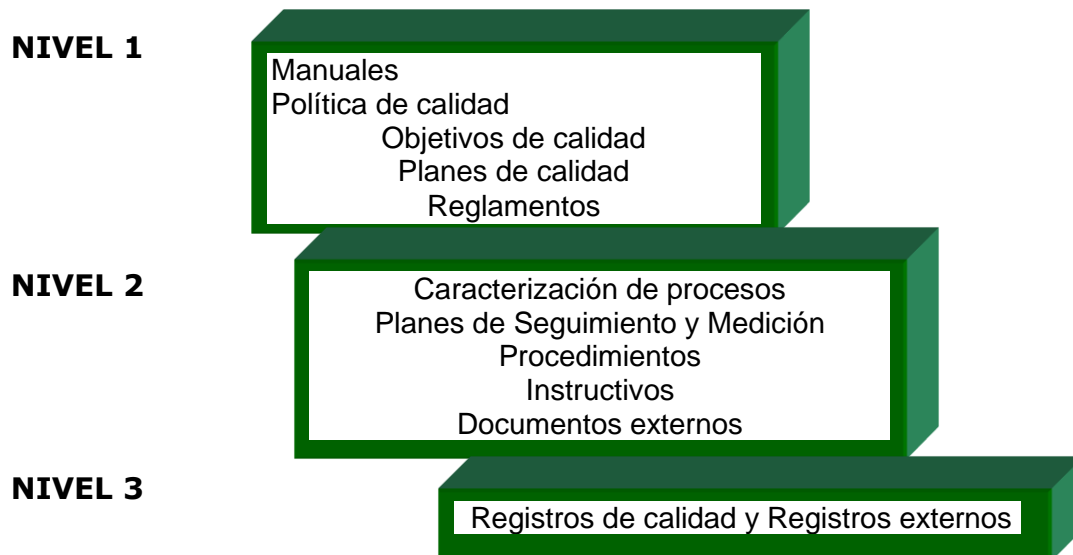


Figura 4. Estructura documental SGC

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 Elaboración o Actualización de Documentos: I-3-D2

➤ **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE:

➤ PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS, Y LA VINCULACIÓN DE SUS PROVEEDORES CRÍTICOS P-10-D1

➤ Instructivo Reglamentación de la Contratación de Compras de Bienes y Servicios: I-13-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.

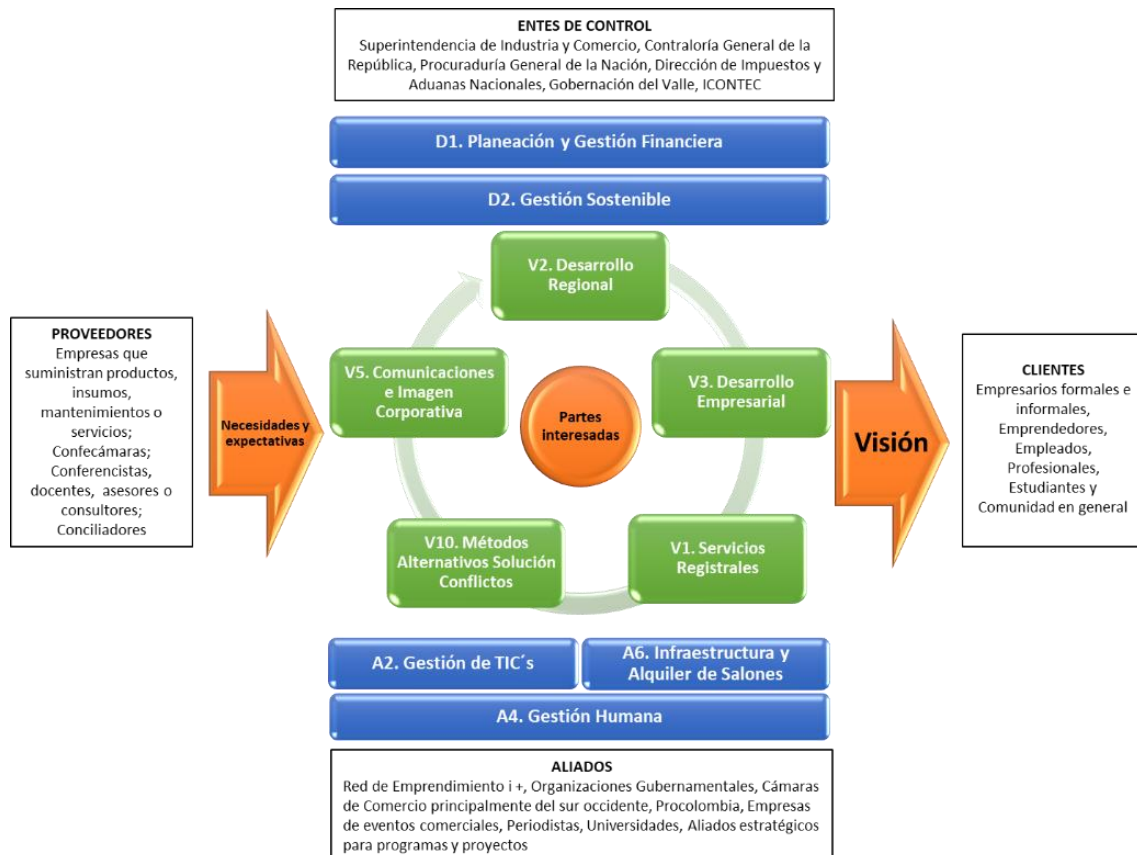


Figura 6. Estructura por Procesos Cámara de Comercio de Palmira.

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	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (V-10)
	Logística de Eventos	Infraestructura y Alquiler de Salones (A-6)


<p style="text-align: center;">Desarrollo Empresarial</p>	<p>Emprendimiento</p> <p>Formalización</p> <p>Fortalecimiento a la gestión empresarial</p> <p>Formación y capacitación</p> <p>Escuela de empresarios</p> <p>Promoción de Negocios</p>	<p style="text-align: center;">Desarrollo Empresarial (V-3)</p>
<p style="text-align: center;">Desarrollo Regional</p>	<p>Entorno competitivo</p> <p>Desarrollo Social y cultural</p> <p>Paz y seguridad</p>	<p style="text-align: center;">Desarrollo Regional (V-2)</p>
	<p>Información para la competitividad</p>	<p style="text-align: center;">Desarrollo Regional (V-2) Gestión de TIC's (A-2)</p>

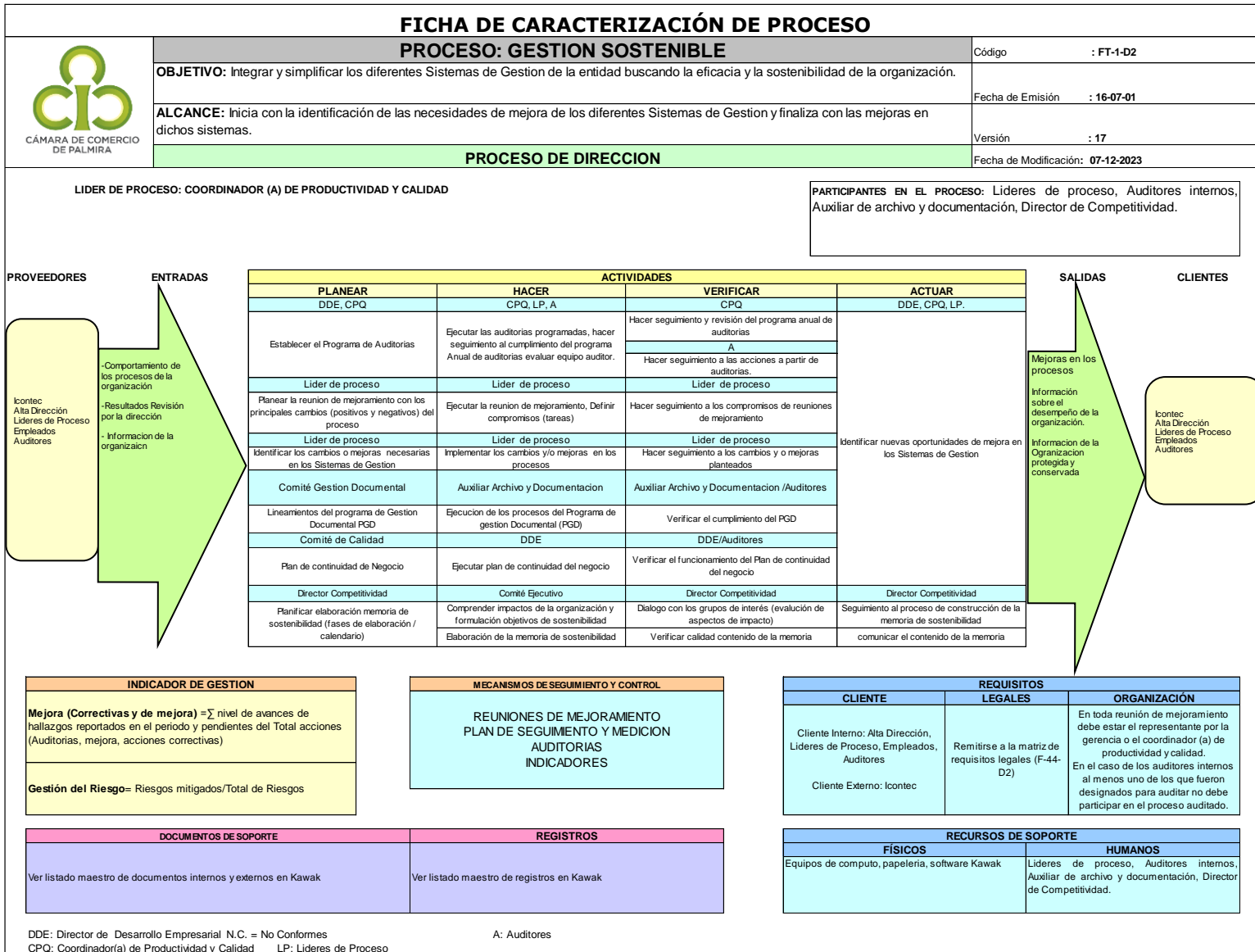
Gestión de Soporte	Proceso Responsable
Sistema Integrado de Gestión Sostenible	Planeación y Gestión Financiera (D-1) y Gestión Sostenible (D-2)
Comunicaciones e Imagen Corporativa	Comunicación e Imagen Corporativa (V-5)
Tecnología de Información y Comunicaciones	Gestión de TIC's (A-2)
Gestión Humana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

5.8 CARACTERIZACION 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 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.	Código : FT-1-D1 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 : 24 Fecha de Modificación : 07-12-2023																																																																						
	PROCESO DE DIRECCION																																																																							
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. Expectativas 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 Registros Públicos.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">ACTIVIDADES</th> <th rowspan="2">SALIDAS</th> <th rowspan="2">CLIENTES</th> </tr> <tr> <th>PLANEAR</th> <th>HACER</th> <th>VERIFICAR</th> <th>ACTUAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comité Ejecutivo</td> <td>Presidente</td> <td>Presidente, Junta Directiva</td> <td>Presidente, Director administrativo y Directores</td> <td rowspan="10"> Direccionamiento estratégico. Plan de Trabajo Planes de Calidad Presupuesto Balance General y Estado de Resultados Informe de gestión anual Bien / servicio comprado Empresarios vinculados como afiliados </td> <td rowspan="10"> Entes de Control, Junta Directiva, Entidades Financieras, Confecamaras, Empleados, Alta Dirección, Afiliados </td> </tr> <tr> <td rowspan="6">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>Directores</td> <td>Presidente</td> <td>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>Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador</td> <td>Revisor fiscal, Director administrativo</td> <td>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>Directores, propietarios de proceso</td> <td>Director administrativo y/o Subdirector Administrativo y Contador</td> <td>Junta Directiva</td> </tr> <tr> <td>Ejecuta plan de trabajo</td> <td>Consolida información, presenta presupuesto y memorias</td> <td>Aprueba adiciones y traslados al presupuesto</td> </tr> <tr> <td>Director Desarrollo Empresarial</td> <td>Director Desarrollo Empresarial y Líderes de Proceso</td> <td>Presidencia</td> <td>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>Lider de proceso / Director Desarrollo Empresarial</td> <td>Lider de proceso</td> <td>Lider de proceso / Director Desarrollo Empresarial</td> <td>Lider 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>Presidente / Director Administrativo</td> <td>Responsables de las compras</td> <td>Responsables de las compras</td> <td>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 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>Afiliados Presidente / Director Administrativo</td> <td>Afiliados Director Administrativo y Coordinadora de Productividad y Calidad</td> <td>Afiliados Coordinadora de Productividad y Calidad y Comité de Afiliación</td> <td>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				SALIDAS	CLIENTES	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	Comité Ejecutivo	Presidente	Presidente, Junta Directiva	Presidente, Director administrativo y Directores	Direccionamiento estratégico. Plan de Trabajo Planes de Calidad Presupuesto Balance General y Estado de Resultados Informe de gestión anual Bien / servicio comprado Empresarios vinculados como afiliados	Entes de Control, Junta Directiva, Entidades Financieras, Confecamaras, Empleados, Alta Dirección, Afiliados	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 y memorias	Aprueba 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.	Lider de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Lider de proceso	Lider de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Lider 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 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.
ACTIVIDADES				SALIDAS	CLIENTES																																																																			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																																																																					
Comité Ejecutivo	Presidente	Presidente, Junta Directiva	Presidente, Director administrativo y Directores	Direccionamiento estratégico. Plan de Trabajo Planes de Calidad Presupuesto Balance General y Estado de Resultados Informe de gestión anual Bien / servicio comprado Empresarios vinculados como afiliados	Entes de Control, Junta Directiva, Entidades Financieras, Confecamaras, Empleados, Alta Dirección, Afiliados																																																																			
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 y memorias	Aprueba 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.																																																																					
Lider de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Lider de proceso	Lider de proceso / Director Desarrollo Empresarial	Lider 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 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.																																																																					
INDICADOR DE GESTIÓN NIVEL DE CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ORGANIZACIONALES: % de cumplimiento de las líneas de valor y las líneas de soporte OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO O SERVICIO CRÍTICO: Ordenes de compra cumplidas oportunamente / Total de ordenes de compra generadas x 100 EFICACIA DE LOS PROVEEDORES CRÍTICOS: 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	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Plan de seguimiento y medición Comité Ejecutivo Informe de gestión. Reuniones de mejoramiento del proceso Listado de Afiliados	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">REQUISITOS</th> </tr> <tr> <th>CLIENTE</th> <th>LEGALES</th> <th>ORGANIZACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N.A</td> <td>Remite a la matriz de requisitos legales (F-44-02)</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	Remite a la matriz de requisitos legales (F-44-02)	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.																																																													
REQUISITOS																																																																								
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN																																																																						
N.A	Remite a la matriz de requisitos legales (F-44-02)	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.																																																																						
DOCUMENTOS DE SOPORTE Ficha Técnica, Tarifa de liquidación, Políticas Contables, Capítulo II: Funcionamiento de las Cámaras de Comercio Circular 100-000002 de la Superintendencia de Sociedades, régimen de impuesto a la renta y complementarios, Régimen de impuesto a las ventas, Resolución Orgánica No. 05289 11/27/01. Listado empresarios inscritos. Reporte visitas campañas anteriores. Reglamento afiliados Confecamaras. Estatutos, instructivos, formatos, plan de seguimiento y medición, procedimientos	REGISTROS Plan de trabajo, presupuesto e informe de gestión, 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. Remite a listado maestro de registros - Kawak	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">RECURSOS DE SOPORTE</th> </tr> <tr> <th>FISICOS</th> <th>HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recursos financieros, computador, equipo de oficina, papelería, programa contable, internet</td> <td>Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Proprietarios de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad, y Subdirectora Administrativa y Contadora</td> </tr> </tbody> </table>	RECURSOS DE SOPORTE		FISICOS	HUMANOS	Recursos financieros, computador, equipo de oficina, papelería, programa contable, internet	Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Proprietarios de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad, y Subdirectora Administrativa y Contadora																																																																
RECURSOS DE SOPORTE																																																																								
FISICOS	HUMANOS																																																																							
Recursos financieros, computador, equipo de oficina, papelería, programa contable, internet	Presidente Ejecutivo, Directores de Dpto, Proprietarios de proceso, responsables de compras, Coordinadora de Productividad y Calidad, y Subdirectora Administrativa y Contadora																																																																							



INDICADOR DE GESTION

Mejora (Correctivas y de mejora) = ∑ nivel de avances de hallazgos reportados en el periodo y pendientes del Total acciones (Auditorias, mejora, acciones correctivas)

Gestión del Riesgo= Riesgos mitigados/Total de Riesgos

MECANISMOS DESEGUIMIENTO Y CONTROL

REUNIONES DE MEJORAMIENTO
PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION
AUDITORIAS
INDICADORES

REQUISITOS

CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente Interno: Alta Dirección, Lideres de Proceso, Empleados, Auditores Cliente Externo: Icontec	Remitirse a la matriz de requisitos legales (F-44-D2)	En toda reunión de mejoramiento debe estar el representante por la gerencia o el coordinador (a) de productividad y calidad. En el caso de los auditores internos al menos uno de los que fueron designados para auditar no debe participar en el proceso auditado.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Ver listado maestro de documentos internos y externos en Kawak


REGISTROS

Ver listado maestro de registros en Kawak


DDE: Director de Desarrollo Empresarial N.C. = No Conformes
CPQ: Coordinador(a) de Productividad y Calidad LP: Lideres de Proceso

A: Auditores

5.8.2. PROCESOS DE VALOR

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO																																																																					
	PROCESO: SERVICIOS REGISTRALES				Código : FT-1-V1																																																																
	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 su contenido sea oportuno a seronero. Mantener actualizados los datos de los Registros Públicos para la expedición de certificados. Prevenir porque los usuarios tramiten y adquieran en un solo paso con agilidad y prontitud su condición legal de comerciante.				Versión : 36																																																																
	ALCANCE: Inicia con la información general para realizar una inscripción o trámite y finaliza con archivo (selección para conservación total o eliminación) de la información.				Fecha de Modificación : 24-04-2024																																																																
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																																																																		
PROCESO: DE VALOR																																																																					
PARTES INTERESADAS ENTIDADES ESTATALES CONTRALORIA EMPRESARIOS COMERCIANTES AREA ADMINISTRATIVA DE LA CAMARA COMUNIDAD EN GENERAL	ENTRADAS 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 colspan="2">ACTIVIDADES</th> <th>VERIFICAR</th> <th>ACTUAR</th> </tr> <tr> <th>PLANEAR</th> <th>HACER</th> <th>PP, CC, CJ Y DEMAS INTEGRANTES DEL PROCESO</th> <th>PP E INTEGRANTES DEL PROCESO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIRECTOR JURIDICO</td> <td>AOR, ARP, AR</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> INFORMACION GENERAL SOBRE MATRICULA, RENOVACION E INSCRIPCION C.J, ARP, AOR, DIRECTOR JURIDICO </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> CAE BRINDAR INFORMACION ESPECIALIZADA Y DETALLADA AL EMPRENDEDOR, VERIFICAR CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS, REALIZAR CONTROL DE HOMONIMIA, CONSULTAS GENERALES ARP </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> ENVIAR Y RECIBIR INFORMACION PARA TRAMITAR NIT (MATRICULA), ENVIO INFORMACION ENTIDADES VUE ARP, AOR, CAJEROS (1 y 2) </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> VENDE FORMULARIOS, BALANES, FORMATOS, RECEPCION 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 </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> ESCANEA LOS DOCUMENTOS NACIONALES QUE SE ENVIAN E IMPRIMEN Y DISTRIBUYE LOS QUE LLEGAN S.J, C.J, AOR </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> GRABAR FORMULARIOS DE MATRICULA (AOR), REVISAR E INSCRIBIR ACTOS Y DOCUMENTOS PARA REGISTRAR EN LOS LIBROS X, Y, Y X Y RADICAR, VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES, REGISTRAR O DEVOLVER ACTOS DE CONSTITUCION DE MERCANTIL S.J, C.J, ARP </td> <td> MONITOREAR VARIABLES DE CONTROL ESTABLECIDAS </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></td> <td> PLAN DE TRABAJO ANUAL, DEFINICION DE PRESUPUESTO ANUAL, PROGRAMACION DE RECURSOS (HUMANOS, TECNOLOGICO Y MONETARIO), PLAN DE CONTINUIDAD PARA EPOCA DE ALTA AFLUENCIA DE PUBLICO. </td> <td> REVISION DE DOCUMENTOS DE REGISTRO (MERCANTIL, EP/SAL Y PROPONENTES), CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES, INFORMES DE REGISTRO (CALIDAD MENSUAL, REUNIONES MEJORAMIENTO TRIMESTRAL, INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL - REALIZAR CORRECCIONES, REGISTRAR Y GRABAR FORMULARIOS (RP), ELABORAR INFORMES A ENTES ESTATALES Y ESTADISTICA, CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES Y </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> RECEPCION DE DOCUMENTOS Y LLAMADAS, CONTACTO Y ORIENTACION INICIAL AL USUARIO, ENTREGA DE TURNOS SEGUN EL QUOTIDIANO, ENTREGA DE CERTIFICACIONES HISTORICAS, ESPECIALES, NO FIGURA, ENTREGA DE LIBROS DE COMERCIO, ENTREGA DE DOCUMENTOS DEVOLUTOS, ORIENTACION AL USUARIO PRESENCIAL, TELEFONICA Y POR CORREO ELECTRONICO. </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> DIRECTOR JURIDICO, S.J, C.J, ARP </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> REVISION E INSCRIPCION DE LIBROS, RUNEOL Y RNT ARP (EN CERTIFICADOS) </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> GRABAR Y VERIFICAR DATOS ADICIONALES, TEXTOS, REVISAR CERTIFICADO MODELO, EXPEDIR CERTIFICADOS ESPECIALES, GENERAR CERTIFICADO ORIGINAL AUXILIAR DE ARCHIVO </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> RECIBE DOCUMENTO (1), SOLICITUD LIBRO Y FORMULARIO PARA INDEJAR Y ARCHIVAR EL FISICO, ARCHIVAR DIGITALMENTE DIRECTORA JURIDICA Y SUBDIRECTOR JURIDICO </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> 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></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES		VERIFICAR	ACTUAR	PLANEAR	HACER	PP, CC, CJ Y DEMAS INTEGRANTES DEL PROCESO	PP E INTEGRANTES DEL PROCESO	DIRECTOR JURIDICO	AOR, ARP, AR				INFORMACION GENERAL SOBRE MATRICULA, RENOVACION E INSCRIPCION C.J, ARP, AOR, DIRECTOR JURIDICO				CAE BRINDAR INFORMACION ESPECIALIZADA Y DETALLADA AL EMPRENDEDOR, VERIFICAR CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS, REALIZAR CONTROL DE HOMONIMIA, CONSULTAS GENERALES ARP				ENVIAR Y RECIBIR INFORMACION PARA TRAMITAR NIT (MATRICULA), ENVIO INFORMACION ENTIDADES VUE ARP, AOR, CAJEROS (1 y 2)				VENDE FORMULARIOS, BALANES, FORMATOS, RECEPCION 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 S.J, C.J, AOR				GRABAR FORMULARIOS DE MATRICULA (AOR), REVISAR E INSCRIBIR ACTOS Y DOCUMENTOS PARA REGISTRAR EN LOS LIBROS X, Y, Y X Y RADICAR, VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES, REGISTRAR O DEVOLVER ACTOS DE CONSTITUCION DE MERCANTIL S.J, C.J, ARP	MONITOREAR VARIABLES DE CONTROL ESTABLECIDAS	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 (HUMANOS, TECNOLOGICO Y MONETARIO), PLAN DE CONTINUIDAD PARA EPOCA DE ALTA AFLUENCIA DE PUBLICO.	REVISION DE DOCUMENTOS DE REGISTRO (MERCANTIL, EP/SAL Y PROPONENTES), CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES, INFORMES DE REGISTRO (CALIDAD MENSUAL, REUNIONES MEJORAMIENTO TRIMESTRAL, INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL - REALIZAR CORRECCIONES, REGISTRAR Y GRABAR FORMULARIOS (RP), ELABORAR INFORMES A ENTES ESTATALES Y ESTADISTICA, CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES Y				RECEPCION DE DOCUMENTOS Y LLAMADAS, CONTACTO Y ORIENTACION INICIAL AL USUARIO, ENTREGA DE TURNOS SEGUN EL QUOTIDIANO, ENTREGA DE CERTIFICACIONES HISTORICAS, ESPECIALES, NO FIGURA, ENTREGA DE LIBROS DE COMERCIO, ENTREGA DE DOCUMENTOS DEVOLUTOS, ORIENTACION AL USUARIO PRESENCIAL, TELEFONICA Y POR CORREO ELECTRONICO.				DIRECTOR JURIDICO, S.J, C.J, 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 INDEJAR 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			SALIDAS 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, PRESTATORES DE RNT Y RNEOL REGISTRADOS O ACTUALIZADOS	CLIENTES ENTIDADES ESTATALES EMPRESARIOS COMERCIANTES COMUNIDAD EN GENERAL
ACTIVIDADES		VERIFICAR	ACTUAR																																																																		
PLANEAR	HACER	PP, CC, CJ Y DEMAS INTEGRANTES DEL PROCESO	PP E INTEGRANTES DEL PROCESO																																																																		
DIRECTOR JURIDICO	AOR, ARP, AR																																																																				
	INFORMACION GENERAL SOBRE MATRICULA, RENOVACION E INSCRIPCION C.J, ARP, AOR, DIRECTOR JURIDICO																																																																				
	CAE BRINDAR INFORMACION ESPECIALIZADA Y DETALLADA AL EMPRENDEDOR, VERIFICAR CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE FORMULARIOS, REALIZAR CONTROL DE HOMONIMIA, CONSULTAS GENERALES ARP																																																																				
	ENVIAR Y RECIBIR INFORMACION PARA TRAMITAR NIT (MATRICULA), ENVIO INFORMACION ENTIDADES VUE ARP, AOR, CAJEROS (1 y 2)																																																																				
	VENDE FORMULARIOS, BALANES, FORMATOS, RECEPCION 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 S.J, C.J, AOR																																																																				
	GRABAR FORMULARIOS DE MATRICULA (AOR), REVISAR E INSCRIBIR ACTOS Y DOCUMENTOS PARA REGISTRAR EN LOS LIBROS X, Y, Y X Y RADICAR, VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES, REGISTRAR O DEVOLVER ACTOS DE CONSTITUCION DE MERCANTIL S.J, C.J, ARP	MONITOREAR VARIABLES DE CONTROL ESTABLECIDAS	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 (HUMANOS, TECNOLOGICO Y MONETARIO), PLAN DE CONTINUIDAD PARA EPOCA DE ALTA AFLUENCIA DE PUBLICO.	REVISION DE DOCUMENTOS DE REGISTRO (MERCANTIL, EP/SAL Y PROPONENTES), CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES, INFORMES DE REGISTRO (CALIDAD MENSUAL, REUNIONES MEJORAMIENTO TRIMESTRAL, INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL - REALIZAR CORRECCIONES, REGISTRAR Y GRABAR FORMULARIOS (RP), ELABORAR INFORMES A ENTES ESTATALES Y ESTADISTICA, CONTROL DE CALIDAD PROPONENTES Y																																																																			
	RECEPCION DE DOCUMENTOS Y LLAMADAS, CONTACTO Y ORIENTACION INICIAL AL USUARIO, ENTREGA DE TURNOS SEGUN EL QUOTIDIANO, ENTREGA DE CERTIFICACIONES HISTORICAS, ESPECIALES, NO FIGURA, ENTREGA DE LIBROS DE COMERCIO, ENTREGA DE DOCUMENTOS DEVOLUTOS, ORIENTACION AL USUARIO PRESENCIAL, TELEFONICA Y POR CORREO ELECTRONICO.																																																																				
	DIRECTOR JURIDICO, S.J, C.J, 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 INDEJAR 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																																																																				
MEDIDAS DE RENDIMIENTO No. De devoluciones de certificados justificadas. Cumplimiento en la entrega servicio de inscripción= (No. De inscripciones que cumplen con el tiempo establecido) / (Nº 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 bloque. (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 (Sumatoria Total de tiempos de cada cargo replicado/Tiempo Estándar establecido para cada cargo)	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL COMITÉ EJECUTIVO- REUNIONES DE MEJORAMIENTO AUTODIRIGIDO- REVISION POR GERENCIA	REQUISITOS <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 arquiños en Cámara), allegar constancia de retulente (cuando se requiere), autorización de la autoridad competente (cuando se requiere). Para solicitar copias correspondientes solicitar de que documento necesita las copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual</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 arquiños en Cámara), allegar constancia de retulente (cuando se requiere), autorización de la autoridad competente (cuando se requiere). Para solicitar copias correspondientes solicitar de que documento necesita las copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual																																																													
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 arquiños en Cámara), allegar constancia de retulente (cuando se requiere), autorización de la autoridad competente (cuando se requiere). Para solicitar copias correspondientes solicitar de que documento necesita las copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual																																																																			
DOCUMENTOS DE SOPORTE Circular Externa actualizada a 2024 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.	REGISTROS 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.	RECURSOS DE SOPORTE <table border="1"> <thead> <tr> <th>FÍSICOS</th> <th>HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Papelera, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Teléfono, Aplicativo Docuflow, Sitio en Internet</td> <td>Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica</td> </tr> </tbody> </table>	FÍSICOS	HUMANOS	Papelera, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Teléfono, Aplicativo Docuflow, Sitio en Internet	Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica																																																															
FÍSICOS	HUMANOS																																																																				
Papelera, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Teléfono, Aplicativo Docuflow, Sitio en Internet	Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica																																																																				

AOR= Auxiliares Oficinas Receptoras, ARP = Auxiliar Registros Públicos Palmira, S.J= Subdirector Jurídico, C.J= Coordinadora jurídica, AAD = Auxiliar de archivo y Documentación, DJ = Directora Jurídica, ESAL = Entidades sin ánimo de lucro, Documento (1)= Original, Documento 2= Copia, PP= Propietario de Proceso, CC= Coordinadora de Comunicaciones, AR= Auxiliar de Recepción, RP = Registros Públicos, RM = Registro Mercantil, RP = Registro de Proponentes, RNT= Registro Nacional de Turismo, RNEOL= Registro de Operadores de Librería

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
PROCESO: DESARROLLO EMPRESARIAL			
	OBJETIVO: Gestionar programas y proyectos de Emprendimiento, Formalización, Fortalecimiento empresarial, formación y promoción de negocios para mejorar oportunidades de sostenibilidad y crecimiento empresarial.	Código : FT-1-V3	
	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.	Fecha de Emisión : 02-09-16	
PROCESO DE VALOR		Versión : 7	
LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL		IMPLEMENTACIÓN : 07/12/2023	
		PARTICIPANTES EN EL PROCESO: DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD, COORDINADORA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD, COORDINADOR DE FORMACIÓN, ASISTENTE INTERNACIONALIZACIÓN, CONSULTORES MISE, ASISTENTE EMPRENIMIENTO, ASISTENTE DE COMPETITIVIDAD	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES																																																																																																																				
<p>EMPRENEDORES Y EMPRESARIOS</p> <p>SERVICIOS REGISTRALES</p> <p>RED DE EMPRENIMIENTO (PARTES INTERESADAS)</p> <p>CONFECÁMARAS (PARTE INTERESADA)</p> <p>SENA (PARTE INTERESADA)</p> <p>ALCALDÍAS MUNICIPIOS (PARTES INTERESADAS)</p> <p>PROCOLOMBIA (PARTE INTERESADA)</p> <p>CONFERENCISTAS</p> <p>CARICATADORES, ASISORES O CONSULTORES</p> <p>PLANACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>OTROS ALIADOS (BANCOLDEX, INVIAM, DIAN, ETC)</p> <p>ENTIDADES DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO</p> <p>ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EMPRENEDORES 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 TÉRMINOS DE REFERENCIA DE PROYECTOS</p> <p>SERVICIOS DE FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA</p> <p>INFORMACIÓN SOBRE FERIAS Y EVENTOS COMERCIALES</p>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <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 colspan="4" style="text-align: center;">PROGRAMAS</td> </tr> <tr> <td>DDE / DCP</td> <td>DDE / DCP / ARI / CFR</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 DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL</td> <td>SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE PROGRAMAS Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉE COORDINACIÓN, REUNIONES)</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS</td> <td>DDE / DCP / CPC / ARI / CFR / CMI / AEM / ACP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO</td> <td>CPC / CFR / ARI / CMI / AEM / ACP</td> <td>CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CONTACTAR ALIADOS, PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL</td> <td>CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES, REUNIONES, JORNADAS, ETC.</td> <td>EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FORMULAR CRONOGRAMAS</td> <td>REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES</td> <td>IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIONES 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> <td colspan="4" style="text-align: center;">PROYECTOS</td> </tr> <tr> <td>DDE / DCP / ACP / CPC</td> <td>DDE / DCP / ACP / CPC</td> <td>DDE / DCP / ACP</td> <td>DDE / DCP / ACP</td> </tr> <tr> <td>IDENTIFICACIÓN DE CONVOCATORIA Y OPORTUNIDADES</td> <td>ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD</td> <td>ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>QUE PROPUESTA CUMPLA CON TÉRMINOS DE REFERENCIA</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 MEJORAMIENTO</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> <td colspan="4" style="text-align: center;">MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)</td> </tr> <tr> <td>COMITÉ MISE / CMI</td> <td>DDE / CMI</td> <td>DDE / COMITÉ MISE / CMI</td> <td>REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPIEDADES DE PROYECTOS DE SER NECESARIOS</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOLE DE RUTA DE SERVICIOS</td> <td>BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE</td> <td>VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VISITADAS PARA PROFUNDIZACIÓN</td> <td>AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO LÍNEA BASE DE BUENOS (NECESIDADES)</td> <td>RECEBER Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTAJES PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VISITAS DE DIAGNÓSTICO - PROFUNDIZACIÓN</td> <td>VERIFICAR QUE SE ENTIENDAN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INSCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN</td> <td>AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE</td> <td>REALIZAR LOS DIAGNÓSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN</td> <td>VALIDAR CUMPLIMIENTO DE BUENOS</td> <td>AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA</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 DIAGNÓSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)</td> <td></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> <td colspan="4" style="text-align: center;">FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</td> </tr> <tr> <td>DDE / CF / CPC</td> <td>CF / ARI / CPC</td> <td>CF / ARI / CPC</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REALIZAR LA PLANEACIÓN ANUAL DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DEFINIR METAS DE LA CCP Y CON ENTIDADES ALIADAS</td> <td>SELECCIONAR CONFERENCISTA, DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA PARA INICIAR 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> <td colspan="4" style="text-align: center;">PROMOCIÓN DE NEGOCIOS</td> </tr> <tr> <td>DDE / ARI</td> <td>DDE / ARI</td> <td>DDE / ARI</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 PARTICIPACIÓN EMPRESARIOS, VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES				PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROGRAMAS				DDE / DCP	DDE / DCP / ARI / CFR	DDE / DCP	DDE / DCP	FORMULACIÓN DE PLANES, OBJETIVOS, METAS Y PRESUPUESTO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE PROGRAMAS Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉE COORDINACIÓN, REUNIONES)			EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS	DDE / DCP / CPC / ARI / CFR / CMI / AEM / ACP		REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO	CPC / CFR / ARI / CMI / AEM / ACP	CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES		CONTACTAR ALIADOS, PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL	CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES, REUNIONES, JORNADAS, ETC.	EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN		FORMULAR CRONOGRAMAS	REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIONES 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	DDE / DCP / ACP	IDENTIFICACIÓN DE CONVOCATORIA Y OPORTUNIDADES	ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD	ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA				QUE PROPUESTA CUMPLA CON TÉRMINOS DE REFERENCIA		PLANEAR ESTRUCTURACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	ESTRUCTURAR PROYECTO PRESENTAR PROGRAMA A LA CONVOCATORIA	REQUISITOS LEGALES, TRIBUTARIOS Y OTROS	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO			CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO	PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)				COMITÉ MISE / CMI	DDE / CMI	DDE / COMITÉ MISE / CMI	REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPIEDADES DE PROYECTOS DE SER NECESARIOS	DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOLE DE RUTA DE SERVICIOS	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE	VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VISITADAS PARA PROFUNDIZACIÓN	AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO	DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO LÍNEA BASE DE BUENOS (NECESIDADES)	RECEBER Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTAJES PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VISITAS DE DIAGNÓSTICO - PROFUNDIZACIÓN	VERIFICAR QUE SE ENTIENDAN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INSCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN	AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO	DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE	REALIZAR LOS DIAGNÓSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN	VALIDAR CUMPLIMIENTO DE BUENOS	AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA	ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN	EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES: INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA Y CONTACTOS.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNÓSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)		DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE				FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN				DDE / CF / CPC	CF / ARI / CPC	CF / ARI / CPC		REALIZAR LA PLANEACIÓN ANUAL DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DEFINIR METAS DE LA CCP Y CON ENTIDADES ALIADAS	SELECCIONAR CONFERENCISTA, DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA PARA INICIAR 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 / ARI	DDE / ARI	DDE / ARI		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 PARTICIPACIÓN EMPRESARIOS, VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES		<p>PROGRAMAS, ACCIONES Y PROYECTOS FORMULADOS</p> <p>PROGRAMAS, ACCIONES Y PROYECTOS FORMULADOS EJECUTADOS</p> <p>EMPRESAS Y EMPRENEDORES PREPARADOS PARA COMPETIR</p> <p>INFORMES TÉCNICOS Y FINANCIEROS</p> <p>DECISIÓN DE PARTICIPAR EN PROGRAMAS Y/O PROYECTOS</p> <p>CONVENIOS LEGALIZADOS</p> <p>SISTEMATIZACIÓN PROYECTOS</p> <p>SUEÑOS MISE CUMPLIDOS</p>	<p>EMPRENEDORES EMPRESARIOS Y COMERCIANTES</p> <p>ALIADOS ESTRATÉGICOS (PARTES INTERESADAS) PARA EL DESARROLLO</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																																																																																																																					
PROGRAMAS																																																																																																																								
DDE / DCP	DDE / DCP / ARI / CFR	DDE / DCP	DDE / DCP																																																																																																																					
FORMULACIÓN DE PLANES, OBJETIVOS, METAS Y PRESUPUESTO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE PROGRAMAS Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉE COORDINACIÓN, REUNIONES)																																																																																																																						
	EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS	DDE / DCP / CPC / ARI / CFR / CMI / AEM / ACP																																																																																																																						
REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO	CPC / CFR / ARI / CMI / AEM / ACP	CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES																																																																																																																						
CONTACTAR ALIADOS, PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL	CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES, REUNIONES, JORNADAS, ETC.	EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN																																																																																																																						
FORMULAR CRONOGRAMAS	REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES	IDENTIFICACIÓN DE EVALUACIONES 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	DDE / DCP / ACP																																																																																																																					
IDENTIFICACIÓN DE CONVOCATORIA Y OPORTUNIDADES	ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD	ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA																																																																																																																						
		QUE PROPUESTA CUMPLA CON TÉRMINOS DE REFERENCIA																																																																																																																						
PLANEAR ESTRUCTURACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	ESTRUCTURAR PROYECTO PRESENTAR PROGRAMA A LA CONVOCATORIA	REQUISITOS LEGALES, TRIBUTARIOS Y OTROS	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO																																																																																																																					
		CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO	PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS																																																																																																																					
MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)																																																																																																																								
COMITÉ MISE / CMI	DDE / CMI	DDE / COMITÉ MISE / CMI	REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPIEDADES DE PROYECTOS DE SER NECESARIOS																																																																																																																					
DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOLE DE RUTA DE SERVICIOS	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE	VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VISITADAS PARA PROFUNDIZACIÓN	AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO																																																																																																																					
DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO LÍNEA BASE DE BUENOS (NECESIDADES)	RECEBER Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTAJES PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VISITAS DE DIAGNÓSTICO - PROFUNDIZACIÓN	VERIFICAR QUE SE ENTIENDAN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INSCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN	AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO																																																																																																																					
DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE	REALIZAR LOS DIAGNÓSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN	VALIDAR CUMPLIMIENTO DE BUENOS	AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA																																																																																																																					
ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN	EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES: INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORÍA Y CONTACTOS.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNÓSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)																																																																																																																						
DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE																																																																																																																								
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN																																																																																																																								
DDE / CF / CPC	CF / ARI / CPC	CF / ARI / CPC																																																																																																																						
REALIZAR LA PLANEACIÓN ANUAL DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DEFINIR METAS DE LA CCP Y CON ENTIDADES ALIADAS	SELECCIONAR CONFERENCISTA, DEFINIR LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA PARA INICIAR 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 / ARI	DDE / ARI	DDE / ARI																																																																																																																						
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 PARTICIPACIÓN EMPRESARIOS, VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES																																																																																																																						

MEDIDAS DE RENDIMIENTO EMPRENIMIENTO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	REQUISITOS																		
<p>EFFECTIVIDAD EN EL CIERRE DE BRECHAS EMPRENEDORES: Sumatoria de ejes intermedios (entradas) 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 respondieron 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 respondieron la pregunta</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 respondieron la pregunta</p> <p>PROMOCIÓN DE NEGOCIOS</p> <p>Nivel de logro de objetivos participación de los eventos comerciales: # Empresas que lograron su objetivo en el evento comercial / Total empresas participantes en los eventos comerciales</p> <p>PROGRAMAS Y PROYECTOS</p> <p>NIVEL DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL</p> <p>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>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>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CLIENTE</th> <th>LEGALES</th> <th>ORGANIZACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perseñancia</td> <td>REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</td> <td>Cumplir Plan de Trabajo</td> </tr> <tr> <td>Especificaciones</td> <td></td> <td>Logro de objetivos corporativos</td> </tr> <tr> <td>Proyectos</td> <td></td> <td>Fundamentales MISE: Cliente</td> </tr> <tr> <td>Solución Problemas para el crecimiento empresarial</td> <td></td> <td>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	Perseñancia	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Cumplir Plan de Trabajo	Especificaciones		Logro de objetivos corporativos	Proyectos		Fundamentales MISE: Cliente	Solución Problemas para el crecimiento empresarial		Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento	Costo Razonable		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN																		
Perseñancia	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Cumplir Plan de Trabajo																		
Especificaciones		Logro de objetivos corporativos																		
Proyectos		Fundamentales MISE: Cliente																		
Solución Problemas para el crecimiento empresarial		Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento																		
Costo Razonable																				

DOCUMENTOS DE SOPORTE		REGISTROS	
Instructivo para la Gestión del Desarrollo Empresarial	Instructivo Gestión de Proyectos	Actas, Registros de Asistencia Reuniones, Fichas y Formatos de Proyectos, Formatos de Procolombia (E-Memros), Archivo de Programas y Proyectos, Registros Fotográficos de acciones.	Ficha Técnica Servicios MISE, Autoevaluación MISE, Diagnóstico Fortalecimiento MISE, Acta de Inicio y Acta de Finalización MISE
Procedimiento MISE	Convenio CCP - Procolombia		
Convenio CCP - Fundación WWB	Convenio CCP - SENA		
Convenio CCP - Comfandi	Listado Maestro de documentos y formatos del proceso en kawk		

RECURSOS DE SOPORTE	
FISICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas, 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, Practicantes y personal contratado para proyectos (Coconsultores MISE)

DDE= Director de Desarrollo Empresarial	DCP= Director de Competitividad	CPC = Coordinadora de Productividad y Calidad	ACP= Asistente de Competitividad
ARI= Asistente Internacionalización	CFR= Coordinador de Formación	CMI= Consultores MISE	AEM= Asistente de Emprendimiento



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO: Brindar a la comunidad en general mecanismos de solución pacífica de conflictos a través de la Conciliación y el Procedimiento de Insolvencia para Persona Natural no Comerciante, buscando arreglos oportunos y acordes a la realidad económica y el arreglo de pagos con los acreedores; contando con profesionales acreditados y haciendo uso de medios tecnológicos de avanzada, para lograr la descongestión judicial y/o cumplimiento de requisito de procedibilidad.

ALCANCE: Inicia con información general del servicio por parte del área administrativa del centro de conciliación y finaliza con acta o constancia reportada ante SICAAC (cuando aplica) y cierre del expediente

Código: FT-1-V10

Version: 32

Fecha Implementación: 24-04-2024

PROCESO: DE VALOR

PROPIETARIO DEL PROCESO: Dirección del Centro de Conciliación

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Directora del Centro, Conciliadores, Auxiliares de Registros Públicos, Subdirector Jurídico.

PROVEEDORES

ENTRADAS

SALIDAS

CLIENTES

* LAS PARTES EN CONFLICTO EL DEUDOR Y SUS ACREEDORES - EL CONCILIADOR - COMUNIDAD EN GENERAL SOLICITUDES DEL MINISTERIO.
NECESIDAD DE SOLICITAR UN CONFLICTO Y/O CUMPLIR CON EL REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD NECESIDAD DE LLEGAR A UN ACUERDO DE PAGO CON LOS ACREEDORES.

EMPRESARIOS COMUNIDAD EN GENERAL JUECES DE LA REPUBLICA MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
ACUERDO DE PAGOS, LIQUIDACION, ACTA DE CONCILIACION Y/O CONSTANCIA DE FRACSO O NO COMPARECENCIA, CONSTANCIA DE ASUNTO NO CONCILIABLE REPORTE SICAAC.

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACION	DC - ARP - AR - SJ	ARP - SJ	DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACION
PLANEAR NÚMERO DE SOLICITUDES A ATENDER EN EL AÑO PARA LOS DIFERENTES SERVICIOS AVALADOS POR EL MINISTERIO	BRINDAR ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS. ARP - AR - SJ LIQUIDAR TARIFA Y ENTREGAR FORMULARIO DE SOLICITUD DE CONCILIACIÓN AL USUARIO Y/O DE INSOLVENCIA SI FUESE DEL CASO	DILIGENCIAR BÉN SEA EL FORMATO EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN Y/O EL FORMATO DE SERVICIO DE INSOLVENCIA. DC - ARP - SJ CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE LA SOLICITUD EN CONCILIACIÓN Y EN INSOLVENCIA	ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS IDENTIFICAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
DC - ARP - SJ	RECIBIR SOLICITUD Y DOCUMENTOS SOPORTES PARA RADICACIÓN, INGRESAR DATOS DEL CASO EN EL SICAAC DC - ARP - SJ	RECIBIR SOLICITUD Y DOCUMENTOS SOPORTES PARA RADICACIÓN, INGRESAR DATOS DEL CASO EN EL SICAAC DC - ARP - SJ	RECIBIR SOLICITUD Y DOCUMENTOS SOPORTES PARA RADICACIÓN, INGRESAR DATOS DEL CASO EN EL SICAAC DC - ARP - SJ
PRESUPUESTAR INVERSIONES O GASTOS PARA LAS SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA Y CAPACITACIÓN DE CONCILIADORES	REVISAR EL CASO A TENDER, EMITIR ACEPTACIÓN, SELECCIONAR CONCILIADOR PRINCIPAL Y SUPLENTE (CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA) PARA INSOLVENCIA SOLO SE NOMBRA OPERADOR PRINCIPAL, COORDINAR FECHA Y HORA PARA LA AUDIENCIA, PREPARAR SALÓN O RESERVAR SALONES DEL SEGUNDO PISO (CUANDO AFUERE) O SALA VIRTUAL. CONCILIADOR U OPERADOR	VERIFICA QUE LOS ACUERDOS, ACTAS, LIQUIDACION PATRIMONIAL Y/O CONSTANCIAS CUMPLAN REQUISITOS	REVISAR EL CASO A TENDER, EMITIR ACEPTACIÓN, SELECCIONAR CONCILIADOR PRINCIPAL Y SUPLENTE (CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA) PARA INSOLVENCIA SOLO SE NOMBRA OPERADOR PRINCIPAL, COORDINAR FECHA Y HORA PARA LA AUDIENCIA, PREPARAR SALÓN O RESERVAR SALONES DEL SEGUNDO PISO (CUANDO AFUERE) O SALA VIRTUAL. CONCILIADOR U OPERADOR
DC - ARP - SJ	IMPRIMIR Y FIRMAR ACEPTACIÓN DEL CASO, EDITAR, IMPRIMIR Y FIRMAR CITACIONES A LAS PARTES Y A QUIENES EN SU CONCEPTO DEBAN CONCURRIR A LA AUDIENCIA (CONCILIACIÓN PARA INSOLVENCIA REVISAR SOLICITUD QUE CUMPLA REQUISITOS LEGALES, INICIAR NEGOCIACIÓN DE DEBIDOS Y FIJAR FECHA DE AUDIENCIA O PROCEDER A RECHAZAR, MODIFICAR ACUERDO Y REMISION AL JUEZ, ACOMPAÑAR AL USUARIO EN TODAS LAS ACTIVIDADES PARA NOTIFICAR DE LA DETERMINACIÓN DE VOTOS Y RESULTADO DEL ACUERDO O FRACSO	REVISIÓN DE LAS LISTAS DE CONCILIADORES EN CONCILIACIÓN Y EN INSOLVENCIA. ARP - SJ	REVISIÓN DE LAS LISTAS DE CONCILIADORES EN CONCILIACIÓN Y EN INSOLVENCIA. ARP - SJ
PLANEAR LOGÍSTICA PARA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS REMUNERADAS	ENVÍAR ACEPTACIÓN Y CITACIONES AL CENTRO DE CONCILIACIÓN ARP - SJ	CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA Y ENVÍO DE CITACIONES A LAS PARTES CONVOCADAS PARA CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA	CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA Y ENVÍO DE CITACIONES A LAS PARTES CONVOCADAS PARA CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA
DC - ARP - SJ - CS	RECIBIR CITACIONES DEL CONCILIADOR Y LAS ENVÍA A TRAVÉS DEL CORREO QUE USA LA CÁMARA PREPARAR DOCUMENTOS, PROGRAMAS PARA LA AUDIENCIA CONCILIADOR PRESENTAR A LAS PARTES, ACREEDORES Y DEUDORES PARA EL INICIO DE LA AUDIENCIA (CUMPLIR PROTOCOLO DE SERVICIO) CONCILIADOR PRESIDE LA AUDIENCIA Y PROPONE FÓRMULAS DE ACUERDO RESPETANDO AUTONOMÍA DE LAS PARTES (CONCILIACIÓN) CONCILIADOR	RECIBIR CITACIONES DEL CONCILIADOR Y LAS ENVÍA A TRAVÉS DEL CORREO QUE USA LA CÁMARA PREPARAR DOCUMENTOS, PROGRAMAS PARA LA AUDIENCIA CONCILIADOR PRESENTAR A LAS PARTES, ACREEDORES Y DEUDORES PARA EL INICIO DE LA AUDIENCIA (CUMPLIR PROTOCOLO DE SERVICIO) CONCILIADOR PRESIDE LA AUDIENCIA Y PROPONE FÓRMULAS DE ACUERDO RESPETANDO AUTONOMÍA DE LAS PARTES (CONCILIACIÓN) CONCILIADOR	RECIBIR CITACIONES DEL CONCILIADOR Y LAS ENVÍA A TRAVÉS DEL CORREO QUE USA LA CÁMARA PREPARAR DOCUMENTOS, PROGRAMAS PARA LA AUDIENCIA CONCILIADOR PRESENTAR A LAS PARTES, ACREEDORES Y DEUDORES PARA EL INICIO DE LA AUDIENCIA (CUMPLIR PROTOCOLO DE SERVICIO) CONCILIADOR PRESIDE LA AUDIENCIA Y PROPONE FÓRMULAS DE ACUERDO RESPETANDO AUTONOMÍA DE LAS PARTES (CONCILIACIÓN) CONCILIADOR
PLANTEAR EL PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA JORNADA GRATUITA, CON EL FIN DE PLANIFICAR LA LOGÍSTICA.	REDACTA Y ELABORA ACTA Y/O CONSTANCIA (CONCILIACIÓN EN INSOLVENCIA LEVANTAR ACTA SUSCRITA POR EL Y EL DEUDOR	REGISTRAR EN EL LIBRO DE ACTAS, ACUERDOS Y/O CONSTANCIAS, EN EL SICAAC LOS RESULTADOS DE CADA CASO SEGUN SEA CONCILIACIÓN O INSOLVENCIA, SEGUIMIENTO SEMESTRAL A TRÁMITE ATENDIDOS, SI EN CASO DE ACUERDO SE CUMPLE Y REGISTRA INICIO DE TRÁMITE JUDICIAL EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO ARP - SJ	REGISTRAR EN EL LIBRO DE ACTAS, ACUERDOS Y/O CONSTANCIAS, EN EL SICAAC LOS RESULTADOS DE CADA CASO SEGUN SEA CONCILIACIÓN O INSOLVENCIA, SEGUIMIENTO SEMESTRAL A TRÁMITE ATENDIDOS, SI EN CASO DE ACUERDO SE CUMPLE Y REGISTRA INICIO DE TRÁMITE JUDICIAL EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO ARP - SJ

MEDIDAS DE RENDIMIENTO
CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA
NIVEL DE IMPACTO EN CONCILIACIÓN- (Nº De acuerdos radicados en el año) / (Nº Total de audiencias realizadas en el año) x 100
DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES (CONCILIACIÓN E INSOLVENCIA)-Calificación Promedio de los operadores en el último Semestre.

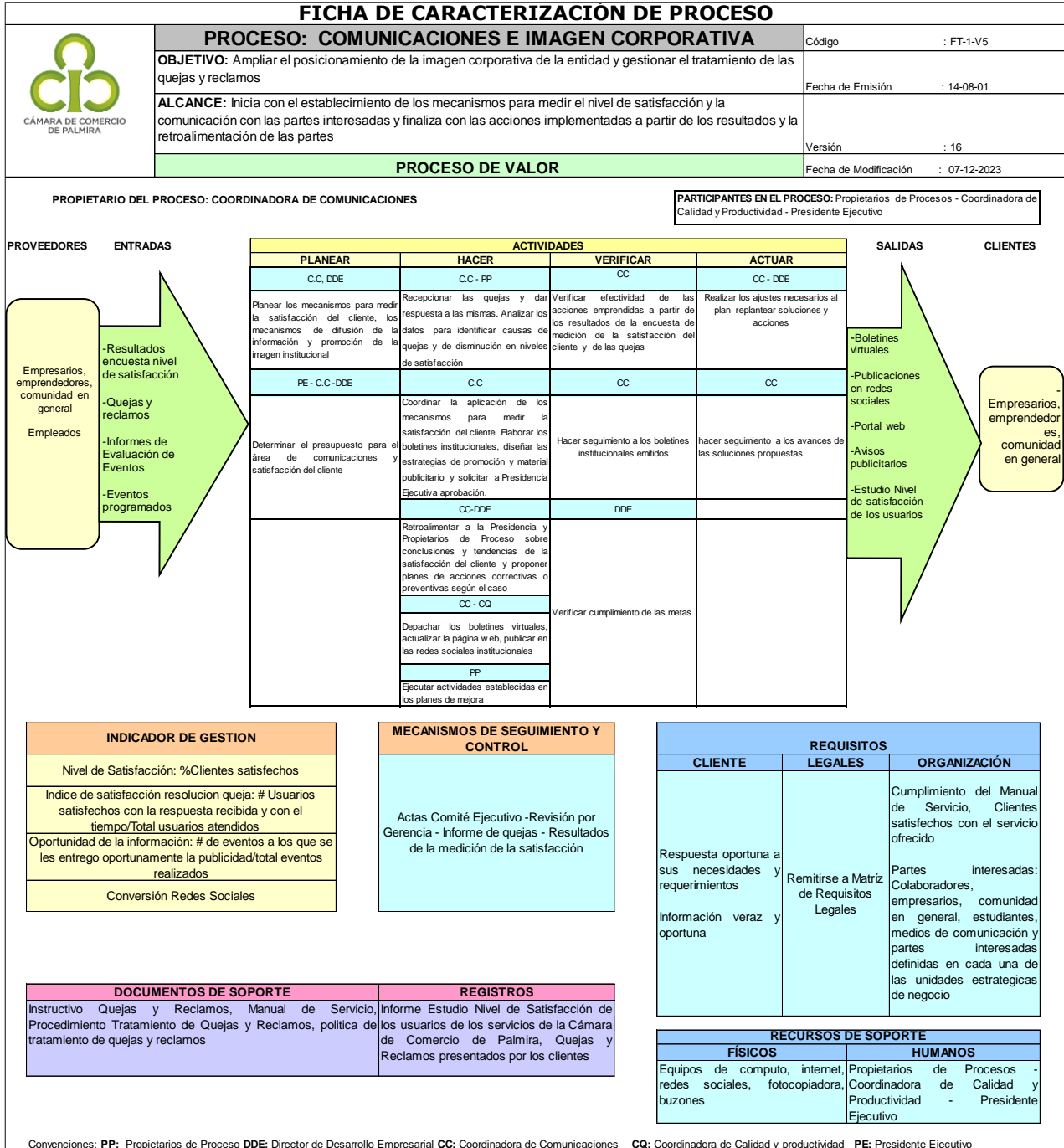
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
REUNIONES DE MEJORAMIENTO
INDICADORES
RESULTADOS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
CLARIDAD Y CONOCIMIENTO DEL CONCILIADOR DEL TEMA A TRATAR EN LA AUDIENCIA, AUTONOMÍA 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 CONCILIACIÓN, EXCEPTO EN LAS ACTIVIDADES INFORMATIVAS, EN EL CUAL SE TRANSPORTAN EN OTRO MECANISMO (USB)
RECURSOS DE SOPORTE		
FÍSICOS	HUMANOS	
EQUIPOS DE CÓMPUTO, PAPELERÍA, SALÓN, PLATAFORMA SICAAC Y SOFTWARES PARA AUDIENCIA NO PRESENCIALES PORTAL WEB: WWW.CC PALMIRA.ORG.CO	DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACIÓN, SUBDIRECTOR JURÍDICO, AUXILIARES DE REGISTROS PÚBLICOS, AUXILIAR DE RECEPCIÓN	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVOS, REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN, LINEA INSTITUCIONAL.	ACUERDO DE PAGO, LIQUIDACION, ACTA, CONSTANCIA DE NO ACUERDO O FRACSO, NO COMPARECENCIA Y/O ASUNTO NO CONCILIABLE, OFICIO ADMISION A PROCESO DE MEDIACION EMPRESARIAL, CONSEJUTIVO O REGISTRO EN SICAAC, EXPEDIENTE

DC= Dirección Centro de Conciliación
 SJ= Subdirección Jurídica
 CS= Coordinación de Sistemas
 C= Conciliador
 AR= Auxiliar de Registros Públicos

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho



INDICADOR DE GESTION

Nivel de Satisfacción: %Clientes satisfechos

Indice de satisfacción resolución queja: # Usuarios satisfechos con la respuesta recibida y con el tiempo/Total usuarios atendidos

Oportunidad de la información: # de eventos a los que se les entrego oportunamente la publicidad/total eventos realizados

Conversión Redes Sociales

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Actas Comité Ejecutivo -Revisión por Gerencia - Informe de quejas - Resultados de la medición de la satisfacción

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Respuesta oportuna a sus necesidades y requerimientos Información veraz y oportuna	Remitirse a Matriz de Requisitos Legales	Cumplimiento del Manual de Servicio, Clientes satisfechos con el servicio ofrecido Partes interesadas: Colaboradores, empresarios, comunidad en general, estudiantes, medios de comunicación y partes interesadas definidas en cada una de las unidades estrategicas de negocio

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
Instructivo Quejas y Reclamos, Manual de Servicio, Procedimiento Tratamiento de Quejas y Reclamos, política de tratamiento de quejas y reclamos	Informe Estudio Nivel de Satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Palmira, Quejas y Reclamos presentados por los clientes

RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
Equipos de computo, internet, redes sociales, fotocopiadora, buzones	Propietarios de Procesos - Coordinadora de Calidad y Productividad - Presidente Ejecutivo

5.8.3. PROCESOS DE APOYO



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION 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

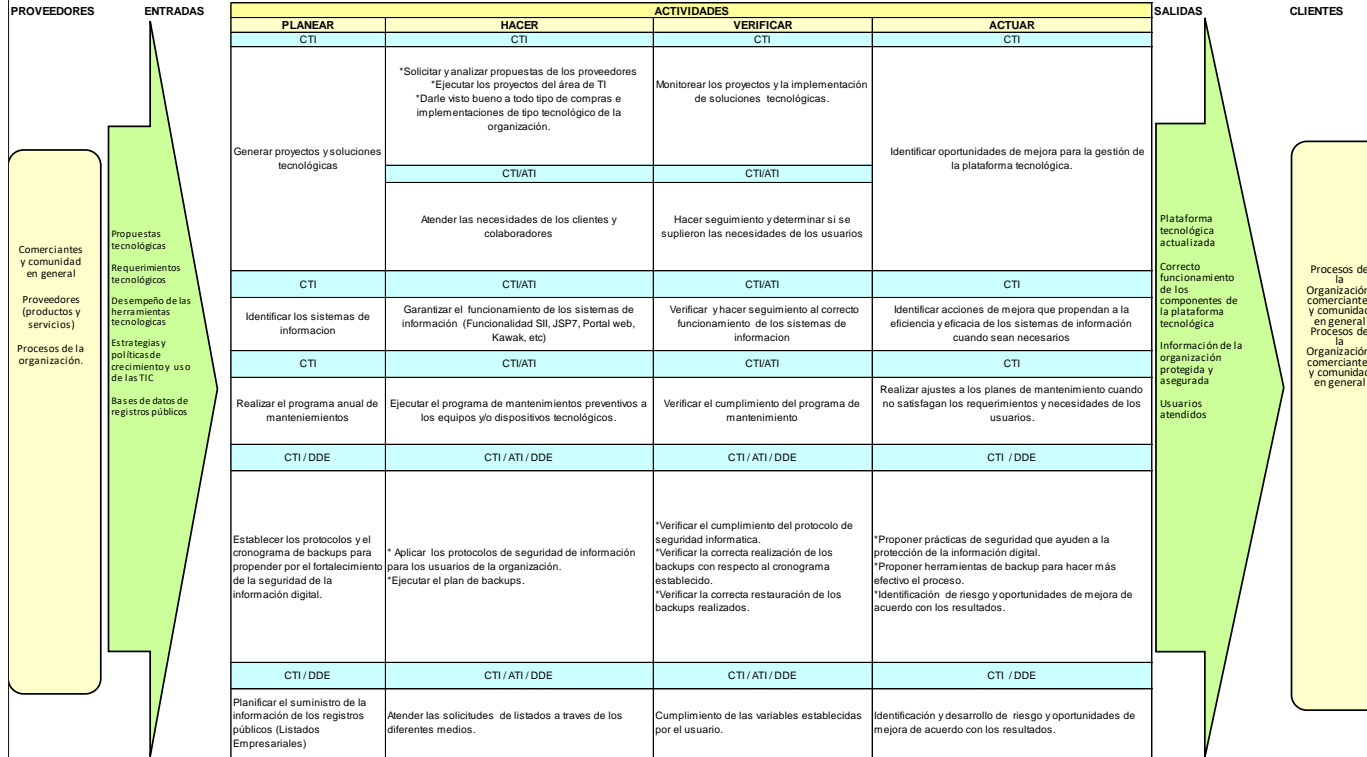
Versión : 26

PROCESO: DE APOYO

Fecha de Modificación: 07-12-2023

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



MEDIDAS DE RENDIMIENTO
Estado De Protección Equipos Clientes Disponibilidad Minutos Laborables Internet ONW 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 Camaras 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 kawak

REGISTROS
Ver listado maestro de registros en kawak

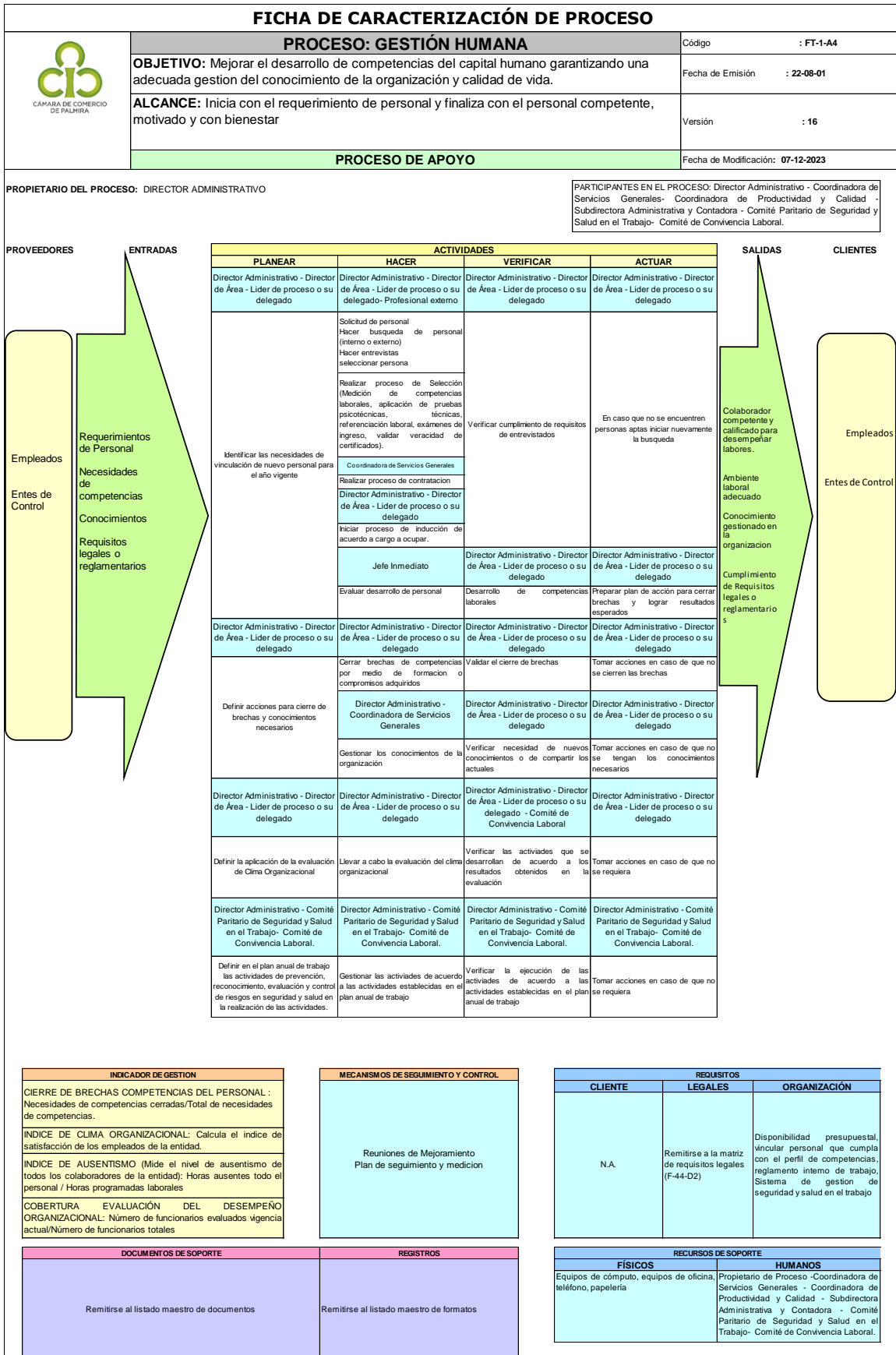
RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
Internet, canales de datos, red LAN, infraestructura tecnológica (hardware, software y componentes de red) dispositivos de almacenamiento masivo, muebles e implementos de oficina, fax, teléfono.	Coordinador de Tecnologías de la Información, Auxiliar Tecnologías de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

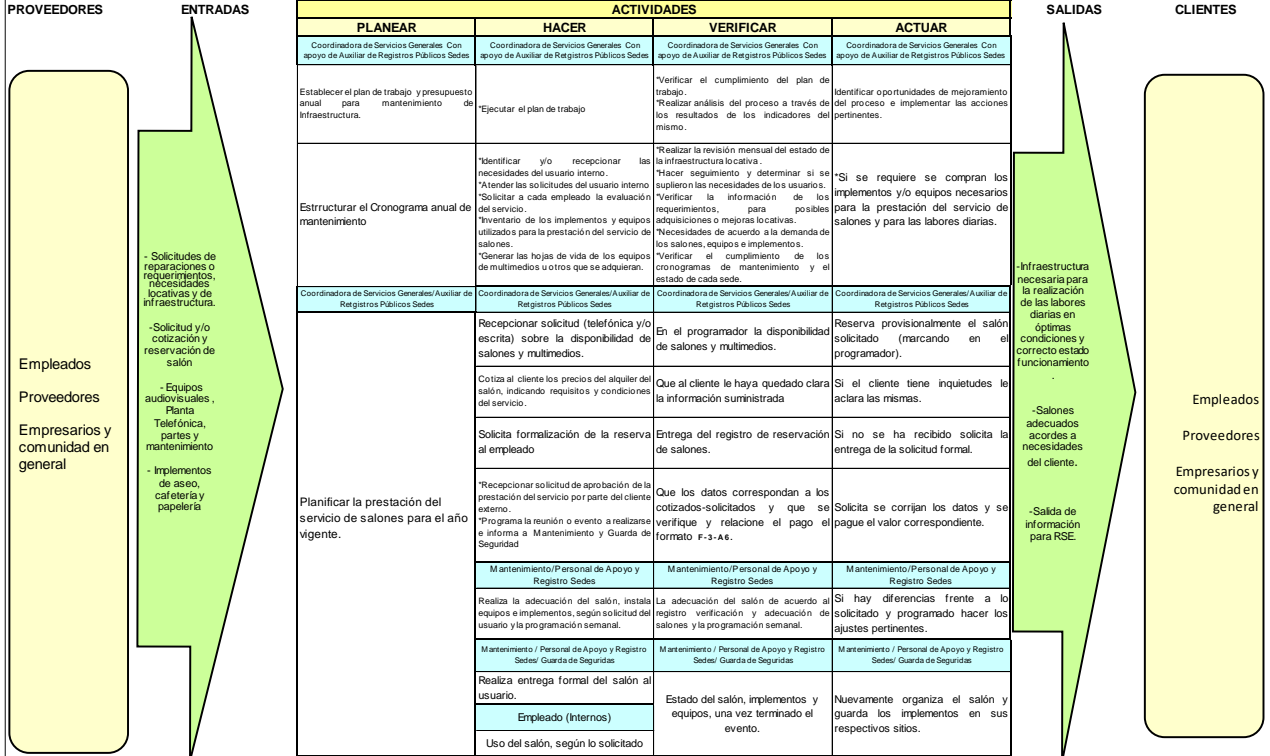


FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

 <p style="font-size: small;">CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA</p>	PROCESO: INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES	Código : FT-A-6
	OBJETIVO: Brindarle a los usuarios internos y externos espacios locativos confortables, funcionales y modernos.	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 : 7
	PROCESO DE APOYO	Fecha de Modificación: 07-12-2023

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.



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 EVNTOS 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.	N.A	*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	
FISICOS	HUMANOS
VER FORMATO LISTA DE MAQUINARIA Y EQUIPOS	Lider del proceso: Coordinadora de Servicios Generales, Auxiliar de Registros Públicos Sedes, Mantenimiento, Personal de Apoyo y Registro Sedes, Mensajero y Registro, externos: Guarda de seguridad, Contratación Externa, Director Administrativo, Presidente Ejecutivo.