

MANUAL DE GESTIÓN



**CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA**

Palmira, mayo 2021

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN

CODIGO : M-2-D1

VERSION :33

FECHA DE ELABORACION : 07-05-2021

FECHA DE REVISION : 07-05-2021

FECHA DE APROBACION : 07-05-2021

	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.



MANUAL 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 2019-2022

PRINCIPALES	SUPLENTES
INDUSTRIAS DE ENVASES S.A. IVÁN FELIPE MEJÍA CABAL	ALFREDO MARTÍNEZ REYES
MANUELITA S.A. NORMA CONSTANZA ARBELÁEZ HERRERA	PEDRO PABLO ISAZA MARTINEZ
GILDARDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ	INGENIERÍA MAQUINARIA Y EQUIPOS DE COLOMBIA SOCIEDAD ANÓNIMA RICAURTE ARAUJO SEPÚLVEDA
COSMOAGRO S.A. DIEGO FERNANDO PARRA	CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. CAVASA CARLOS ARTURO ALOMIA DIAZ
REPRESENTANTES DEL GOBIERNO	
LUIS ALBERTO GONZÁLEZ GARCÍA	FERNANDO CASTAÑEDA CADENA
TOBIÁS MOTTA TRIVIÑO	BERNARDO ESCOBAR GÓMEZ
PRESIDENTE EJECUTIVO	
GUILLERMO ARTURO LIZARAZO YOVANNI	

DIRECTOR ADMINISTRATIVO – HECTOR FABIO TORO MORENO
COORDINADORA FINANCIERA – LILIANA JARAMILLO GONZALEZ
COORDINADOR DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – OSCAR VARELA
CALERO
COORDINADORA ADMINISTRATIVA – SANDRA PATRICIA AGUIRRE

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

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.

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.

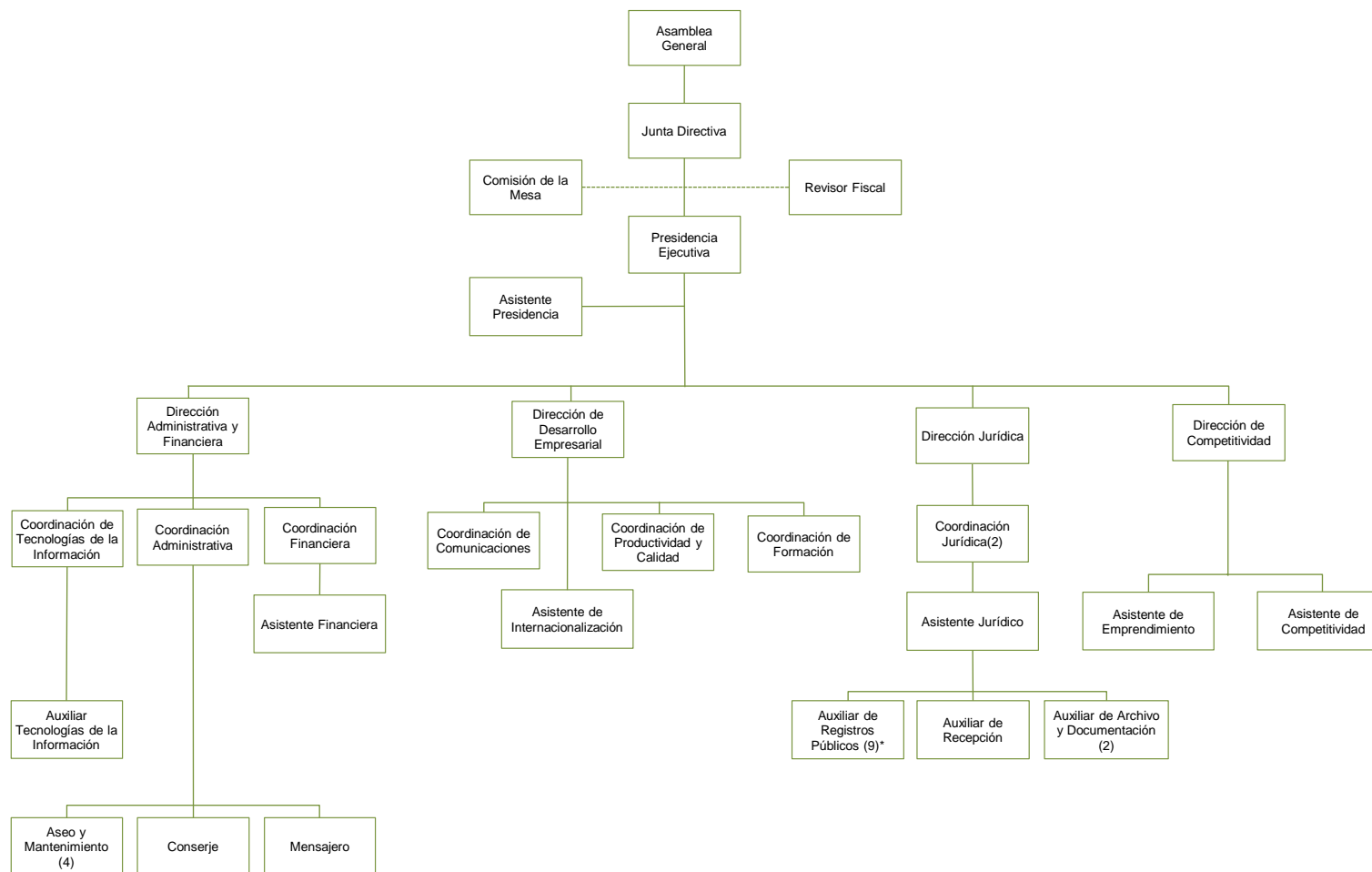
- **Desarrollo Social y cultural:** Apoyamos los artistas de nuestra zona de jurisdicción; ofrecemos espacios culturales a la comunidad; fomentamos espacios de sana convivencia; ofrecemos programas que contribuyen a mejorar el bienestar social de la zona de jurisdicción.

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), CAE (1), Certificados (2), Información (1).

Fecha de Aprobación: Febrero de 2021

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.

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, 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

CAE: Centro de Atención Empresarial, 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 Auxiliar Contable.

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:

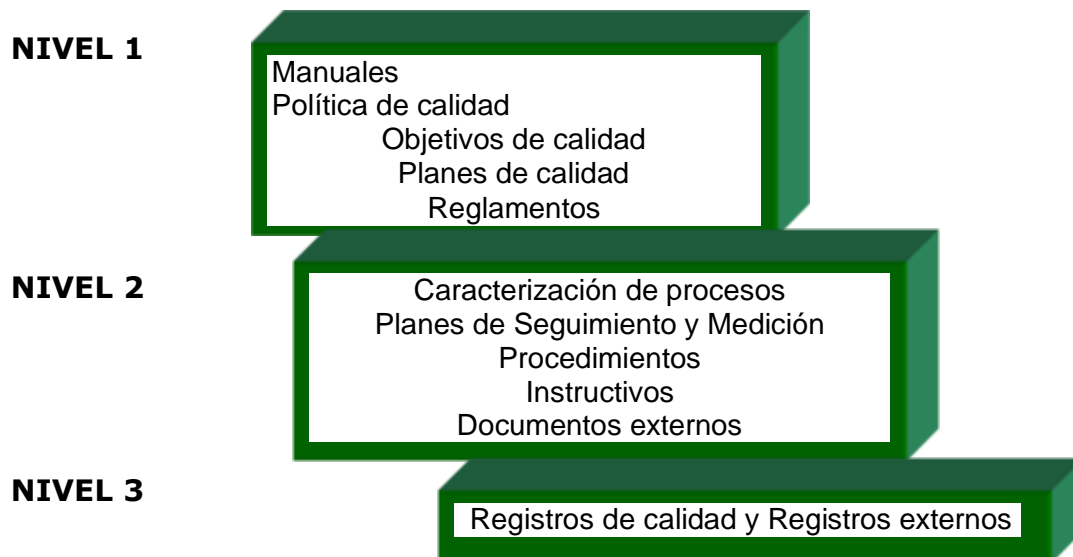


Figura 4. Estructura documental SGC

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

➤ Instructivo para Control de los Registros de Calidad y Elaboración de Formatos: I-4-D2

➤ **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE:**

➤ Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores P-7-D1

➤ Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios: P-8-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.

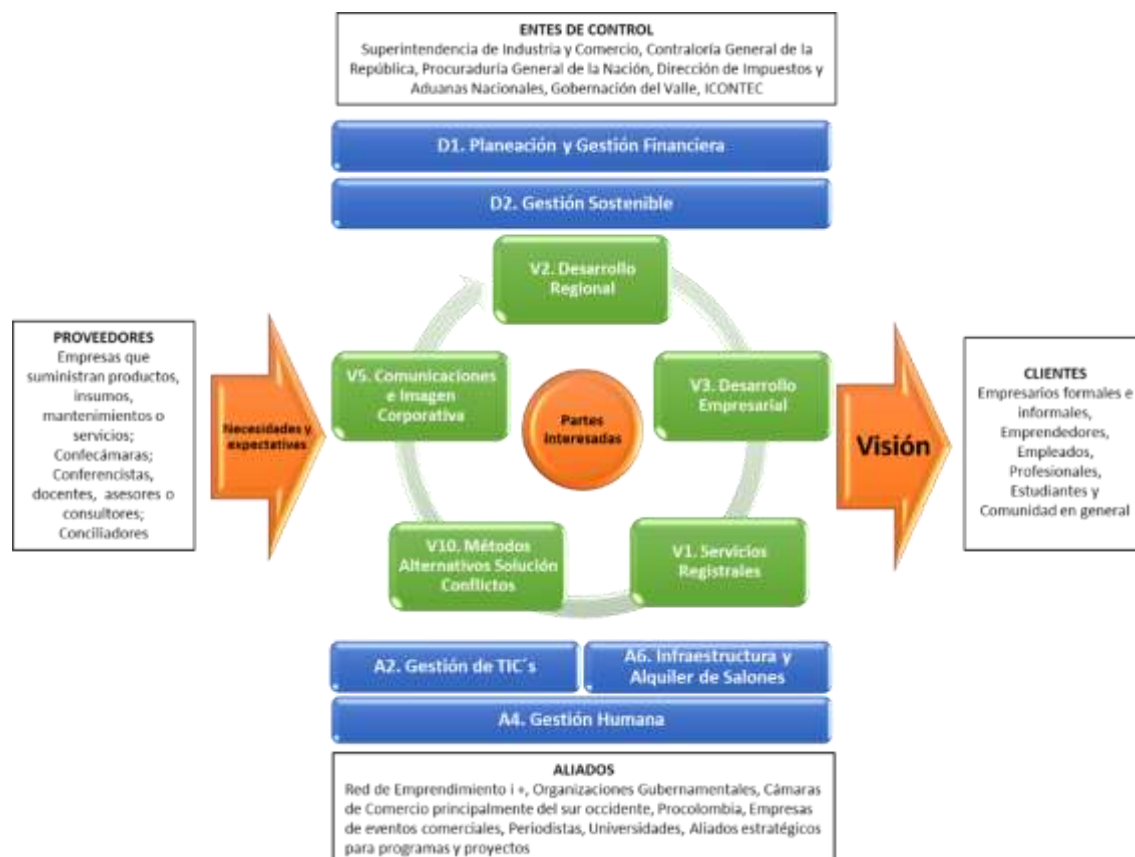


Figura 6. Estructura por Procesos Cámara de Comercio de Palmira.

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)

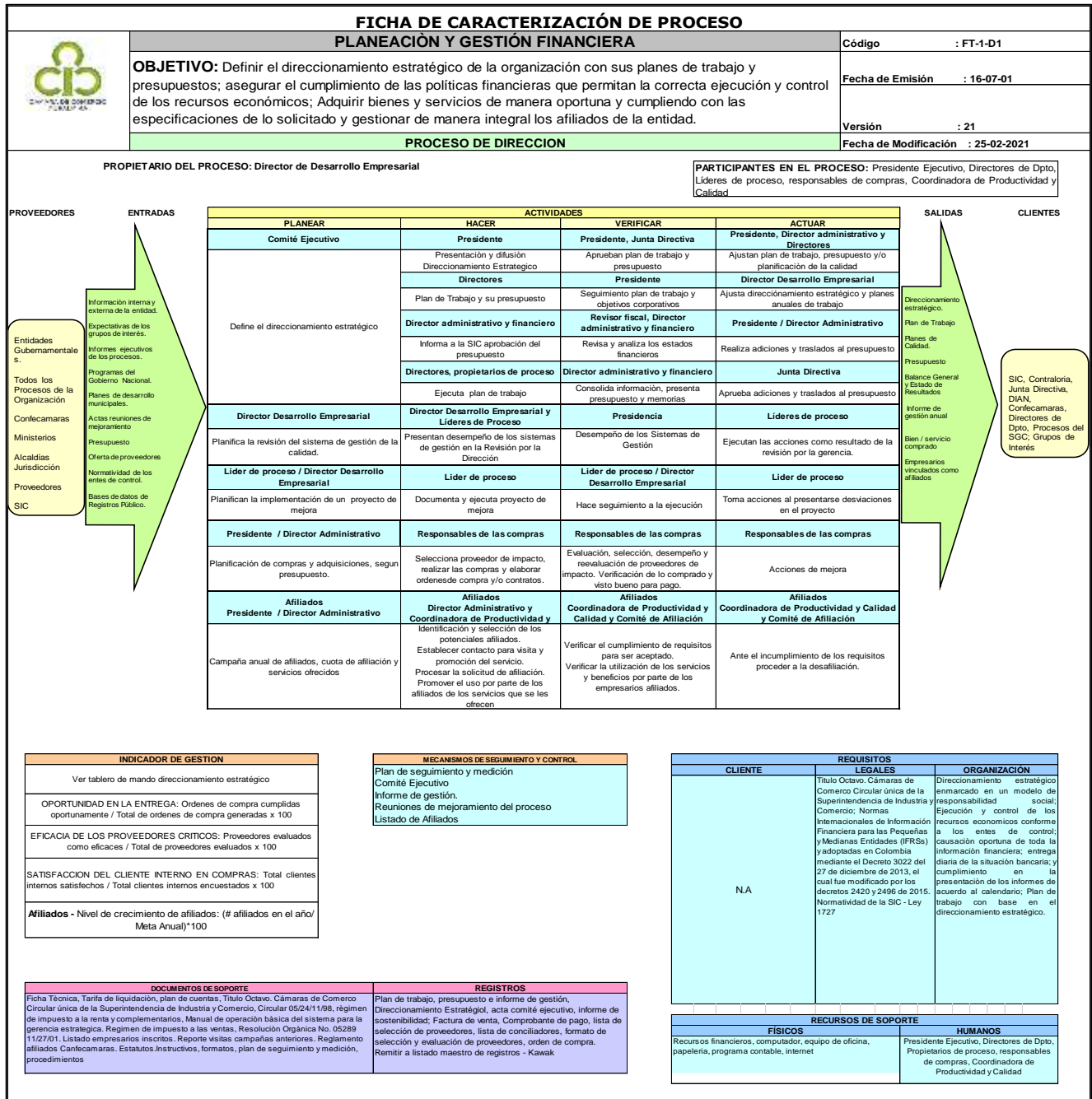
<p>Desarrollo Empresarial</p>	<p>Emprendimiento Formalización Fortalecimiento a la gestión empresarial Formación y capacitación Escuela de empresarios Promoción de Negocios</p>	<p>Desarrollo Empresarial (V-3)</p>
<p>Desarrollo Regional</p>	<p>Entorno competitivo Desarrollo Social y cultural Paz y seguridad</p>	<p>Desarrollo Regional (V-2)</p>
	<p>Información para la competitividad</p>	<p>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



PROCESO: GESTION SOSTENIBLE

OBJETIVO: Integrar y simplificar los diferentes Sistemas de Gestion de la entidad buscando la eficacia y la sostenibilidad de la organización.

Código : FT-1-D2

Fecha de Emisión : 16-07-01

Versión : 14

Fecha de Modificación: 22-02-2021

PROCESO DE DIRECCION

LIDER DE PROCESO: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Líderes de proceso, Coordinador(a) de Productividad y Calidad, Auditores internos, Auxiliar de archivo y documentación, Director de Competitividad.

PROVEEDORES

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

CLIENTES

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
DDE, CPQ	CPQ, LP, A	CPQ	DDE, CPQ, LP.
Establecer el Programa de Auditorias	Ejecutar las auditorias programadas, hacer seguimiento al cumplimiento del programa Anual de auditorias evaluar equipo auditor.	Hacer seguimiento y revisión del programa anual de auditorias A Hacer seguimiento a las acciones a partir de auditorias.	
Lider de proceso	Lider de proceso	Lider de proceso	
Planear la reunion de mejoramiento con los principales cambios (positivos y negativos) del proceso	Ejecutar la reunion de mejoramiento, Definir compromisos (tareas)	Hacer seguimiento a los compromisos de reuniones de mejoramiento	
Lider de proceso	Lider de proceso	Lider de proceso	
Identificar los cambios o mejoras necesarias en los Sistemas de Gestion	Implementar los cambios y/o mejoras en los procesos	Hacer seguimiento a los cambios y o mejoras planteados	Identificar nuevas oportunidades de mejora en los Sistemas de Gestion
Comité Gestion Documental	Auxiliar Archivo y Documentacion	Auxiliar Archivo y Documentacion /Auditores	
Lineamientos del programa de Gestion Documental PGD	Ejecucion de los procesos del Programa de gestion Documental (PGD)	Verificar el cumplimiento del PGD	
Comité de Calidad	DDE	DDE/Auditores	
Plan de continuidad de Negocio	Ejecutar plan de continuidad del negocio	Verificar el funcionamiento del Plan de continuidad del negocio	
Director Competitividad	Comité Ejecutivo	Director Competitividad	Director Competitividad
Planificar elaboración memoria de sostenibilidad (fases de elaboración / calendario)	Comprender impactos de la organización y formulación objetivos de sostenibilidad Elaboración de la memoria de sostenibilidad	Dialogo con los grupos de interés (evaluación de aspectos de impacto) Verificar calidad contenido de la memoria	Seguimiento al proceso de construcción de la memoria de sostenibilidad comunicar el contenido de la memoria

Empleados
Alta direccion

-Comportamiento de los procesos de la organización
-Resultados Revisión por la dirección
- Informacion de la organizaicn

Mejoras en los procesos

Información sobre el desempeño de la organización.

Empleados
Alta Direccion

INDICADOR DE GESTION
Mejora (Correctivas y de mejora) = \sum 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
Nivel de Sostenibilidad de la Organización = Suma calificación materias RSE / Total materias

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
REUNIONES DE MEJORAMIENTO PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION AUDITORIAS INDICADORES

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente Interno: Líderes de proceso, Auditores, todo el personal	Remitirse a la matriz de requisitos legales	Los auditores internos no deben participar en el proceso auditado; En toda reunión de mejoramiento debe estar el representante por la gerencia o el coordinador (a) de productividad y calidad.


DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
Ver listado maestro de documentos internos y externos	Ver listado maestro de registros

RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
Equipos de computo, papeleria, software Kawak	Líderes de proceso, Coordinador(a) de Productividad y Calidad, Auditores internos, Auxiliar de archivo y documentación, Director de Competitividad.

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

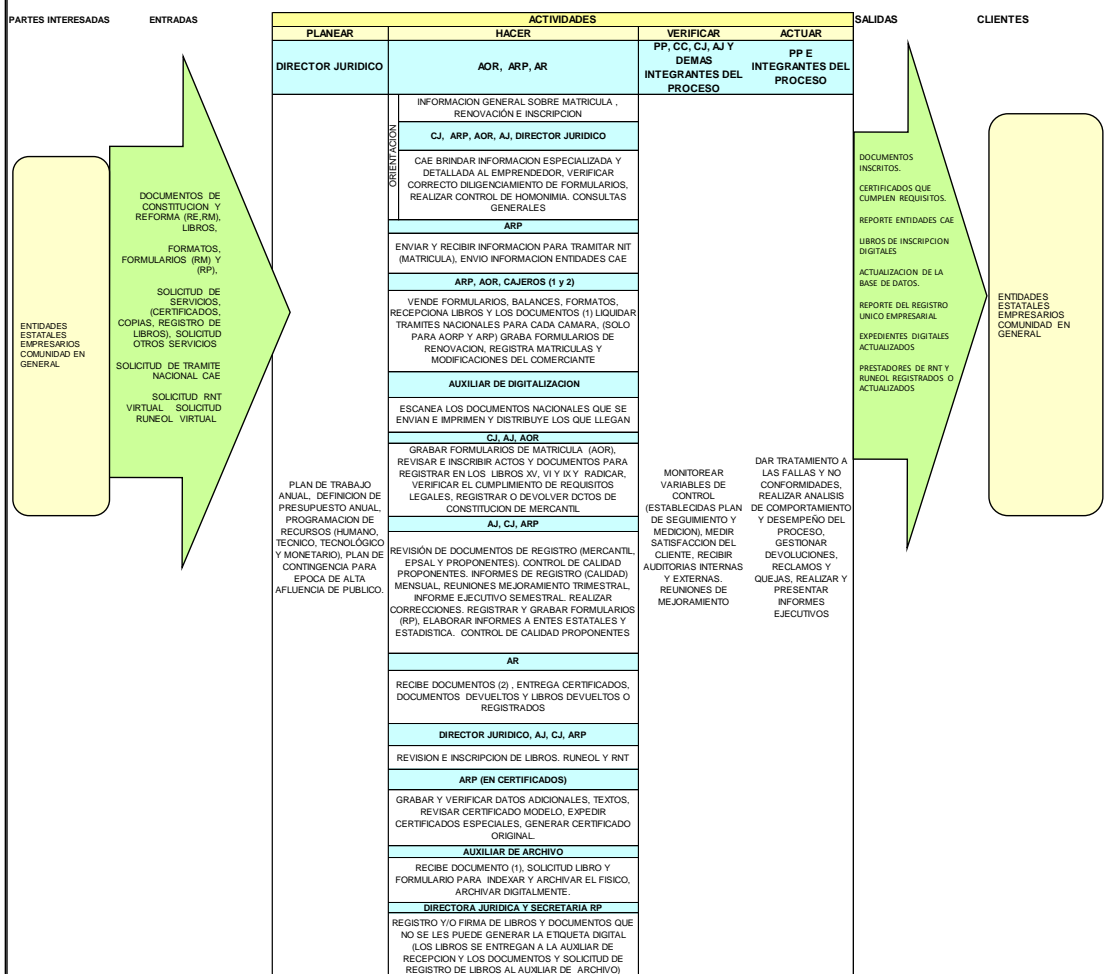
A: Auditores

5.8.2. PROCESOS DE VALOR

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO: SERVICIOS REGISTRALES <small>OBJETIVO: Recepcionar y Registrar a nivel local y nacional de manera oportuna, ágil y eficaz los actos y documentos sujetos a inscripción relacionados con los SERVICIOS REGISTRALES que le han sido delegados para que su contenido sea oponible a terceros. Mantener actualizado los datos de los Registros Públicos para la expedición de certificados. Prevenir porque los usuarios tramiten y adquieran en un solo paso con agilidad y prontitud su condición legal de comerciante</small>	Código : FT-1-V1 Fecha de Emisión : 14-08-01 Versión : 31 Fecha de Modificación : 07-05-2021
	PROCESO: DE VALOR	

PROPIETARIO DEL PROCESO: DIRECTORA JURÍDICA

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Director Administrativo, Directora Jurídica y Coordinadores Jurídicos, Asistente Jurídica, Auxiliares de Registros Públicos de Palmira y Oficinas receptoras, Auxiliar de Archivo y Digitalización, Recepción.



MEASURAS DE RENDIMIENTO
No. De devoluciones de certificados justificadas.
Cumplimiento en la entrega servicio de Inscripción (No. De certificados que cumplen tiempo estándar) / (No. De certificados Solicitados en el mes) x 100
Cumplimiento en la entrega servicio de matrícula. (No. De certificados que cumplen tiempo estándar) / (No. De certificados Solicitados 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
Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado persona natural = (Total de matriculadas personas naturales en el mes X que se les cumple tiempo promedio) / (Total de matriculadas persona natural en el mes X) x 100
Porcentaje de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado persona jurídica = (Total de matriculadas personas jurídicas en el mes X a las que se les cumple tiempo promedio) / (Total de matriculadas personas jurídicas en el mes X) x 100
Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado (persona natural) = \sum del tiempo del total de matriculados efectivos Personas Naturales en el mes X (obteniendo Matrícula + NIT + I y Co + Notificación Planeación) / Total de matriculados efectivos Personas Naturales en el mes X
Tiempo promedio de respuesta del proceso simplificado Persona Jurídica = \sum del tiempo del total de matriculados efectivos Personas Jurídicas en el mes X (obteniendo Matrícula + NIT + I y Co + Notificación Planeación) / Total de matriculados efectivos Personas Jurídicas en el mes X
Demandas de servicios virtuales (personas naturales y jurídicas) = (Total transacciones virtuales de creación de empresa persona natural + persona jurídica en trimestre X) / (Total transacciones de creación de empresa persona natural + persona jurídica en trimestre X) x 100
Crecimiento en Renovaciones. (Número de Renovaciones Número de Renovaciones planificadas para tramitar durante el año) / 100

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
COMITÉ EJECUTIVO
REUNIONES DE MEJORAMIENTO
AUDITORIAS
REVISION POR GERENCIA

REQUISITOS		
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.	Decreto 41077 (Código de Comercio), Circular Única de la SIC Tbilisi VIII actualizada a 2021. Ley 1116 del 27 de diciembre de 2006, Ley 1014 de 26 de enero de 2008, Ley 1228 de 05 de diciembre de 2008, Ley 1437 de 2011, Decreto Legislativo 806 de 2020, Ley 2080 de 2021, Decreto 1074 de 2015 actualizado a 2021 y Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1581 de 2012, Ley 1727 de 2014, Ley 594 de 2000, resolución 8934 de 2014 de la SIC, Ley 8093, Ley 1150 de 2007, Ley 1780 de 2016, Ley 1901 de 2016, Ley 527 de 1999, Decreto 2150 de 1995, Ley 45498, Decreto 2451 de 27 de diciembre de 2018, Circular Básica Jurídica y Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, Ley 1527 de 27 Abril 2012, Ley 1753 del 9 Junio 2015 - ARTICULO 0143, Código Único de Reconocimiento, Decreto 1840 de 16 de septiembre de 2015, Resolución 3440 de Septiembre 17 2015, Resolución 66145 del 21 de Septiembre de 2015, Resolución 3900 de 2015, Decreto 839 de 2017, Ley 987 de 2018, Decreto 2083 de 2016 y Ley 1902 de 2018, Acuerdo 05 Archivo General de la Nación. Ley 2088 de 2020, Decreto 1068 de 2020, decreto 1756 de 2020, Decreto 389 de 13 de abril de 2021	Para inscribir documentos debe presentarse a la boleta fiscal (cuando se requiera), la solicitud de registros de libros y solicitud de servicios totalmente diligenciada. Para el registro de libros deben ser presentados y numerados (o solicitar la cantidad de hojas a registrar en caso de adquiridos en Cámara), allegar constancia de reelección (cuando se requiera), autorización de la autoridad competente (cuando se requiera). Para solicitar copias correspondientes señalar de que documento necesita copias. Para trámites nacionales se requiere allegar los documentos señalados para cada transacción en el Manual Operativo del RUE para el RNT y RUNEOL, realizar el trámite a nivel virtual, anexo el pago correspondiente (cuando aplique)

DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS
Circular única actualizada a 2021 de la SIC, Instructivos de Archivo, Digitalización, Expedición de Certificados, Copia, Inscripción de Documentos, Liquidación y Grabación, Orientación e Información, Rotación de Documentos, Manual Operativo del RUE, P.O.T. Guías de Entidades CAE, Manual de Servicio.	Formato de solicitud de inscripción de documentos, Boletín de Registros Públicos y Estadística, Libros de Registros en medio magnético, solicitud de certificados, carta y/o formato de solicitud de certificados y/o copias, Archivo digital actualizado

RECURSOS DE SOPORTE	
FISICOS	HUMANOS
Pañoletta, muebles y equipos de oficina, software Registros Públicos, Escáner, Internet, Lista de Chequeo, Digitron.	Equipo de Trabajo de Registros Públicos, Directora Jurídica

AOR= Auxiliares Oficinas Receptoras, ARP = Auxiliares Registros Públicos Palmira, AJ = Asistente Jurídica, CJ= Coordinadores Jurídicos, AA = Auxiliar de Archivo, AD=Auxiliar de Digitalización, DJ = Directores Jurídicos, RE: 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, RUNEOL= Registro de Operadores de Librería

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código : FT-1-V3																																																																																						
PROCESO: DESARROLLO EMPRESARIAL		Fecha de Emisión : 02-09-16																																																																																						
OBJETIVO: Gestionar programas y proyectos de Emprendimiento, Formalización, Fortalecimiento empresarial, formación y promoción de negocios para mejorar oportunidades de sostenibilidad y crecimiento empresarial.		Versión : 6																																																																																						
PROCESO DE VALOR		Implementación : 10/02/2021																																																																																						
LIDER DEL PROCESO: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL		PARTICIPANTES EN EL PROCESO: DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD, COORDINADORA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD, COORDINADORA DE FORMACIÓN, ASISTENTE INTERNACIONALIZACIÓN, CONSULTORES MISE, ASISTENTE EMPRENDIMIENTO, ASISTENTE DE COMPETITIVIDAD																																																																																						
PROVEEDORES EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS SERVICIOS REGISTRABLES RED DE EMPRENDIMIENTO (PARTES INTERESADAS) CONFEDERACIONES (PARTE INTERESADA) SENA (PARTE INTERESADA) ALCALDÍAS MUNICIPALES (PARTES INTERESADAS) PROCOLOMBIA (PARTE INTERESADA) CONFERENCISTAS CAPACITADORES, ASESORES O CONSULTORES PLANEACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA OTROS ALIADOS (BANCOLODEX, INVIMA, DAN, ETC) ENTIDADES DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PROCESO DE INFRAESTRUCTURA Y ALQUILER DE SALONES INFORMACIÓN SOBRE FERIAS Y EVENTOS COMERCIALES	ENTRADAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EMPRENDEDORAS BASES DE DATOS DE EMPRESAS PLANES DE DESARROLLO NACIONALES Y LOCALES ESTUDIOS E INFORMES PLAN ANUAL DE TRABAJO Y PRESUPUESTO CONVOCATORIAS Y TERMINOS DE REFERENCIA DE PROYECTOS SERVICIOS DE FORMACIÓN, ASESORIA CONSULTORIA INFORMACIÓN SOBRE FERIAS Y EVENTOS COMERCIALES	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PLANEAR</th> <th style="text-align: center;">HACER</th> <th style="text-align: center;">VERIFICAR</th> <th style="text-align: center;">ACTUAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">PROGRAMAS</td> </tr> <tr> <td>DDE/DCP</td> <td>DDE/DCP/ANT/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 Y DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL</td> <td>SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES DE PROGRAMAS Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉ Y COORDINACIÓN, RED M)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO CONTACTAR ALIADOS, PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL FORMULAR CRONOGRAMAS</td> <td>EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS CPC/CFR/AN/CM/ AEM/ACP CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES: REUNIONES, JORNADAS, ETC REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES EVALUAR ACTIVIDAD SI ES APLICABLE</td> <td>DDE/DCP/CPC/AN/CFR/CM/ AEM/ACP CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN IDENTIFICACIÓN DESVIACIONES FRENTE A METAS Y OBJETIVOS Y DETERMINAR NECESIDAD DE ACCIONES</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></td> </tr> <tr> <td>IDENTIFICACIÓN DE CONVOCATORIAS Y OPORTUNIDADES</td> <td>ANALIZAR TÉRMINOS DE REFERENCIA Y APLICABILIDAD</td> <td>ELIGIBILIDAD DE CONVOCATORIA 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 CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO</td> <td>IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS CONFIRMAR O RECHAZAR CONVOCATORIAS</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)</td> </tr> <tr> <td>COMITMISE/CM/</td> <td>DDE/CM/</td> <td>DDE/COMITMISE/CM/</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOL DE RUTA DE SERVICIOS</td> <td>BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE</td> <td>VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VISITADAS PARA PROFUNDIZACIÓN VERIFICAR QUE SE ENTREGUEN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INSCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN</td> <td>REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPUESTAS DE PROYECTOS DE SER SERVICIOS</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO LINEA BASE DE SUEÑOS (NECESIDADES)</td> <td>RECIBIR Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTOS PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VISITA DE DIAGNÓSTICO PROFUNDIZACIÓN REALIZAR LOS DIAGNÓSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN</td> <td>VALIDAR CUMPLIMIENTO DE SUEÑOS</td> <td>AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE</td> <td>ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN</td> <td>VERIFICAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS PROGRAMADOS (ASISTENCIA)</td> <td>AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO</td> </tr> <tr> <td>DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE</td> <td>EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORIAS Y CONTACTOS.</td> <td>EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNÓSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)</td> <td>AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</td> </tr> <tr> <td>DDE/CF/CPC</td> <td>CF/AN/CPC</td> <td>CF/AN/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/AN</td> <td>DDE/AN</td> <td>DDE/AN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PLANEAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS COMERCIALES Y EL ALCANCE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEFINIR APLICABILIDAD DE APOYOS</td> <td>ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MISIONES COMERCIALES Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPRESARIOS</td> <td>SEGUIMIENTO PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROGRAMAS				DDE/DCP	DDE/DCP/ANT/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 Y DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES DE PROGRAMAS Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉ Y COORDINACIÓN, RED M)		REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO CONTACTAR ALIADOS, PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL FORMULAR CRONOGRAMAS	EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS CPC/CFR/AN/CM/ AEM/ACP CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES: REUNIONES, JORNADAS, ETC REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES EVALUAR ACTIVIDAD SI ES APLICABLE	DDE/DCP/CPC/AN/CFR/CM/ AEM/ACP CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN IDENTIFICACIÓN DESVIACIONES FRENTE A METAS Y OBJETIVOS Y DETERMINAR NECESIDAD DE ACCIONES		PROYECTOS				DDE/DCP/ACP/CPC	DDE/DCP/ACP/CPC	DDE/DCP/ACP		IDENTIFICACIÓN DE CONVOCATORIAS 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 CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS CONFIRMAR O RECHAZAR CONVOCATORIAS	MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)				COMITMISE/CM/	DDE/CM/	DDE/COMITMISE/CM/		DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOL DE RUTA DE SERVICIOS	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE	VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VISITADAS PARA PROFUNDIZACIÓN VERIFICAR QUE SE ENTREGUEN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INSCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN	REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPUESTAS DE PROYECTOS DE SER SERVICIOS	DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO LINEA BASE DE SUEÑOS (NECESIDADES)	RECIBIR Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTOS PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VISITA DE DIAGNÓSTICO PROFUNDIZACIÓN REALIZAR LOS DIAGNÓSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN	VALIDAR CUMPLIMIENTO DE SUEÑOS	AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO	DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE	ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN	VERIFICAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS PROGRAMADOS (ASISTENCIA)	AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO	DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE	EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORIAS Y CONTACTOS.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNÓSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)	AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN				DDE/CF/CPC	CF/AN/CPC	CF/AN/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/AN	DDE/AN	DDE/AN		PLANEAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS COMERCIALES Y EL ALCANCE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEFINIR APLICABILIDAD DE APOYOS	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MISIONES COMERCIALES Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPRESARIOS	SEGUIMIENTO PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES.		SALIDAS PROGRAMAS, ACCIONES Y PROYECTOS FORMULADOS PROGRAMAS, ACCIONES Y PROYECTOS FORMULADOS EJECUTADOS EMPRESAS Y EMPRENDEDORAS PREPARADAS PARA COMPETIR INFORMES TÉCNICOS Y FINANCIEROS DECISIÓN DE PARTICIPAR EN PROGRAMAS Y/O PROYECTOS CONVENIOS LEGALIZADOS SISTEMATIZACIÓN PROYECTOS SUEÑOS MISE CUMPLIDOS	CLIENTES EMPRENDEDORES EMPRESARIOS Y COMERCIANTES ALIADOS ESTRATÉGICOS (PARTES INTERESADAS) ENTIDADES DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA PROCESO GESTIÓN SOSTENIBLE PROCESO GESTIÓN HUMANA
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																																																																																					
PROGRAMAS																																																																																								
DDE/DCP	DDE/DCP/ANT/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 Y DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL	SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES DE PROGRAMAS Y PLAN DE TRABAJO (REUNIONES CÁMARA, COMITÉ Y COORDINACIÓN, RED M)																																																																																						
REUNIONES SEMANALES DE PLANEACIÓN CON EQUIPO DE TRABAJO CONTACTAR ALIADOS, PROVEEDORES E INSTITUCIONES PARA PROGRAMAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL FORMULAR CRONOGRAMAS	EVALUAR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS CPC/CFR/AN/CM/ AEM/ACP CONVOCAR EMPRESARIOS A ACTIVIDADES: REUNIONES, JORNADAS, ETC REGISTRO ASISTENCIA Y FOTOGRAFICO DE LAS ACTIVIDADES EVALUAR ACTIVIDAD SI ES APLICABLE	DDE/DCP/CPC/AN/CFR/CM/ AEM/ACP CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES EVALUACIONES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN IDENTIFICACIÓN DESVIACIONES FRENTE A METAS Y OBJETIVOS Y DETERMINAR NECESIDAD DE ACCIONES																																																																																						
PROYECTOS																																																																																								
DDE/DCP/ACP/CPC	DDE/DCP/ACP/CPC	DDE/DCP/ACP																																																																																						
IDENTIFICACIÓN DE CONVOCATORIAS 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 CUMPLIMIENTO PLAN, METAS, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO PRESENTAR INFORMES DE FINALIZACIÓN Y DE CIERRE DE PROGRAMAS Y PROYECTOS CONFIRMAR O RECHAZAR CONVOCATORIAS																																																																																					
MISE (MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS EMPRESARIALES)																																																																																								
COMITMISE/CM/	DDE/CM/	DDE/COMITMISE/CM/																																																																																						
DEFINIR METAS MISE, PRESUPUESTO Y ARBOL DE RUTA DE SERVICIOS	BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MISE	VERIFICAR QUE LAS EMPRESAS QUE DEN PUNTAJE ESTABLECIDO SEAN VISITADAS PARA PROFUNDIZACIÓN VERIFICAR QUE SE ENTREGUEN RUTAS DE SERVICIOS Y SE INSCRIBAN EN LA PROGRAMACIÓN	REALIZAR AJUSTES EN LAS PROPUESTAS DE PROYECTOS DE SER SERVICIOS																																																																																					
DEFINIR MECANISMOS DE DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO LINEA BASE DE SUEÑOS (NECESIDADES)	RECIBIR Y TABULAR LAS AUTOEVALUACIONES MISE IDENTIFICANDO PUNTOS PARA ASIGNAR CONSULTOR Y VISITA DE DIAGNÓSTICO PROFUNDIZACIÓN REALIZAR LOS DIAGNÓSTICOS DE PROFUNDIZACIÓN	VALIDAR CUMPLIMIENTO DE SUEÑOS	AJUSTAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONFORME A APROBADO EN PROGRAMA / PROYECTO																																																																																					
DEFINIR Y FORMAR EQUIPO DE CONSULTORES MISE	ESTABLECER RUTAS DE SERVICIOS POR EMPRESA Y CONSOLIDACIÓN	VERIFICAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS PROGRAMADOS (ASISTENCIA)	AJUSTAR PLANES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA / PROYECTO																																																																																					
DEFINIR FORMATOS Y REGISTROS QUE PERMITAN EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN MISE	EJECUTAR LAS RUTAS DE SERVICIOS INTEGRALES INFORMACIÓN, FORMACIÓN, ASESORÍA, CONSULTORIAS Y CONTACTOS.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICAR DIAGNÓSTICO DE SALIDA (IMPACTOS)	AJUSTAR SI ES DEL CASO LAS RUTAS DE SERVICIOS MISE U OTROS COMPONENTES DEL PROGRAMA																																																																																					
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN																																																																																								
DDE/CF/CPC	CF/AN/CPC	CF/AN/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/AN	DDE/AN	DDE/AN																																																																																						
PLANEAR LA PARTICIPACIÓN EN LOS EVENTOS COMERCIALES Y EL ALCANCE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEFINIR APLICABILIDAD DE APOYOS	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MISIONES COMERCIALES Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DE LOS EMPRESARIOS	SEGUIMIENTO PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS PARTICIPANTES EN EVENTOS COMERCIALES.																																																																																						
MEDIDAS DE RENDIMIENTO PROGRAMAS Nivel de Impacto Planes de Negocio : # Planes de Negocio puestos en marcha en el Ecosistema / Total Ideas de Negocio Presentadas Nivel de Formalización: # Empresas Formalizadas por Programas de Formalización / Total Unidades Productivas Informales participantes en Programas de Formalización MISE: # Sueños Cumplidos / Sueños formulados FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN Nivel de Impacto de la formación: # de personas que consideran que los temas tratados contribuyen a satisfacer sus necesidades/Total personas que responden la pregunta Nivel de impacto de la formación: # personas que consideran cumplieron las expectativas/Total personas que responden la pregunta Cobertura: # de personas que consideran que el evento permitió que aprendieran o se actualizaran/Total personas que responden la pregunta PROMOCIÓN DE NEGOCIOS Nivel de impacto en la participación de los eventos comerciales: # Empresas que lograron su objetivo en el evento comercial / Total empresas participantes en los eventos comerciales PROYECTOS Nivel de Eficacia Proyectos : # Proyectos Aprobados / # proyectos Presentados Nivel de Impacto del Proyecto: # indicadores de Impacto cumplidos del proyecto / # total de indicadores del proyecto	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Reuniones de Coordinación Reuniones de Mejoramiento Reuniones de Gestión (Proyectos) Plan de Seguimiento y Medición Mecanismos de Control de Proyectos Manual de Gestión Financiera	REQUISITOS <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CLIENTE</th> <th style="text-align: center;">LEGALES</th> <th style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pertinencia Especificaciones Proyectos Solución Problemas para el crecimiento empresarial Costo Razorable</td> <td style="text-align: center;">REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</td> <td>Cumplir Plan de Trabajo Logro de objetivos corporativos Fundamentales MISE: Cliente Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento</td> </tr> </tbody> </table>	CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Pertinencia Especificaciones Proyectos Solución Problemas para el crecimiento empresarial Costo Razorable	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Cumplir Plan de Trabajo Logro de objetivos corporativos Fundamentales MISE: Cliente Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento																																																																																
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN																																																																																						
Pertinencia Especificaciones Proyectos Solución Problemas para el crecimiento empresarial Costo Razorable	REMITIRSE A MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Cumplir Plan de Trabajo Logro de objetivos corporativos Fundamentales MISE: Cliente Único, Identificación de necesidades, Portafolio Integrado, Segmentación y Priorización, Seguimiento y acompañamiento																																																																																						
DOCUMENTOS DE SOPORTE Instructivo para la Gestión del Desarrollo Empresarial Instructivo Gestión de Proyectos Procedimiento MISE Convenio CCP - Procolombia Convenio CCP - Fundación WWB Convenio CCP - SENA Convenio CCP - Comfandi Listado Maestro de documentos y formatos del proceso en kawa	REGISTROS Actas, Registros de Asistencia Reuniones, Fichas y Formatos de Proyectos, Formatos de Procolombia (Etemos), Activo 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	RECURSOS DE SOPORTE <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">FISICOS</th> <th style="text-align: center;">HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalaciones locativas, módulo y muebles de oficina, teléfono, software, equipo de cómputo, impresora, acceso internet</td> <td>Director Desarrollo Empresarial, Coordinadora Productividad y Calidad, Coordinadora de Formación, Asistente de Internacionalización, Practicantes y personal contratado para proyectos (Consultores MISE)</td> </tr> </tbody> </table>	FISICOS	HUMANOS	Instalaciones locativas, módulo y muebles de oficina, teléfono, software, equipo de cómputo, impresora, acceso internet	Director Desarrollo Empresarial, Coordinadora Productividad y Calidad, Coordinadora de Formación, Asistente de Internacionalización, Practicantes y personal contratado para proyectos (Consultores MISE)																																																																																		
FISICOS	HUMANOS																																																																																							
Instalaciones locativas, módulo y muebles de oficina, teléfono, software, equipo de cómputo, impresora, acceso internet	Director Desarrollo Empresarial, Coordinadora Productividad y Calidad, Coordinadora de Formación, Asistente de Internacionalización, Practicantes y personal contratado para proyectos (Consultores MISE)																																																																																							
DDE= Director de Desarrollo Empresarial DCP= Director de Competitividad CPC= Coordinadora de Productividad y Calidad ACP= Asistente de Competitividad AIN= Asistente Internacionalización CFR= Coordinadora de Formación CMI= Consultores MISE AEM= Asistente de Emprendimiento																																																																																								



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Código: FT-1-V10

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

Version: 27

Fecha Implementación: 25-03-2021

PROCESO: DE VALOR

PROPIETARIO DEL PROCESO: Directora del Centro de Conciliación

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Directora del Centro, Conciliadores, Auxiliares de Registros Públicos, Coordinadores Jurídicos.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
	DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACION	DC - ARP - AR - CJ	BRINDAR ORIENTACION A LOS USUARIOS	ARP - CJ	DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACION		
	PLANEAR NUMERO DE SOLICITUDES A ATENDER EN EL AÑO, PLANEAR LAS VISITAS A LOS CENTROS EDUCATIVOS	ARP - AR - CJ	LIQUIDAR TARIFA Y ENTREGAR FORMULARIO DE SOLICITUD DE CONCILIACION AL USUARIO Y/O DE INSOLVENCIA SI FUESE DEL CASO	DC - ARP - CJ	DILIGENCIAR BIEN SEA EL FORMATO EVALUACION DEL SERVICIO DE CONCILIACION F7-VS Criterios E y F) Y/O EL FORMATO DE SERVICIO DE INSOLVENCIA F9-VI, SEGUN DEL CASO	ANALISIS Y APLICACION DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS E IDENTIFICAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
		DC - ARP - CJ	RECIBIR SOLICITUD Y DOCUMENTOS SOPORTES PARA RADICACION, INGRESAR DATOS DEL CASO EN EL SICAAC	DC - ARP - CJ	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE LA SOLICITUD EN CONCILIACION Y EN INSOLVENCIA		
	PRESUPUESTAR INVERSIONES O GASTOS PARA LAS SOLICITUDES DE CONCILIACION E INSOLVENCIA, CAPACITACION DE CONCILIADORES Y LAS VISITAS A LOS CENTROS EDUCATIVOS	DC - ARP - CJ	REVISAR EL CASO A ATENDER, EMITIR ACEPTACION, SELECCIONAR CONCILIADOR PRINCIPAL Y SUPLENTE (CONCILIACION) SOLO PRINCIPAL PARA INSOLVENCIA, COORDINAR FECHA Y HORA CON EL MISMO PARA LA AUDIENCIA, RESERVAR OFICINA 205 O SALON DISPONIBLE	DC - C	VERIFICA QUE LOS ACUERDOS, ACTAS, LIQUIDACION PA FIRMAR EN LUGAR Y/O CONSTANCIAS CUMPLAN REQUISITOS		
		DC - ARP - CJ	IMPRIME Y FIRMA ACEPTACION DEL CASO, EDITA, IMPRIME Y FIRMA CITACIONES A LAS PARTES Y A QUIENES EN SU CONCEPTO DEBAN CONCURRIR A LA AUDIENCIA (CONCILIACION) PARA INSOLVENCIA REVISAR SOLICITUD QUE CUMPLA REQUISITOS LEGALES, INICIAR NEGOCIACION DE DEUDAS Y PLANEAR FECHA DE AUDIENCIA O PROCEDER A RECHAZAR, MODIFICAR ACUERDO Y REMISIONAL, JEZ CONCILIADOR	ARP - CJ-C	REVISION DE LAS LISTAS DE CONCILIADORES EN CONCILIACION Y EN INSOLVENCIA		
	PLANEAR LOGISTICA PARA REALIZACION DE AUDIENCIAS REMUNERADAS	DC - ARP - CJ - CA - DP - CS	ENVIAR ACEPTACION Y CITACIONES AL CENTRO DE CONCILIACION	ARP - CJ	CONFIRMACION DE ASISTENCIA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LAS PARTES CITADAS	ACUERDO DE PAGOS, LIQUIDACION, ACTA DE CONCILIACION Y/O CONSTANCIAS DE FRACASO O NO COMPARECENCIA, CONSTANCIAS DE ASUNTO NO CONCILIABLE REPORTE SICAAC	EMPRESARIOS COMUNIDAD EN GENERAL INSTITUCIONES EDUCATIVAS JUECES DE LA REPUBLICA MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
		DC - ARP - CJ - CA - DP - CS	RECIBEN CITACIONES DEL CONCILIADOR Y LAS ENVIAN A TRAVES DEL CORREO QUE USA LA CAMARA	ARP - CJ	ENTREGA, RECIBE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION EN CUANTO A LA CALIFICACION DEL PROVEEDOR (CONCILIADOR)		
			PREPARAR DOCUMENTOS, PROFORMAS PARA LA AUDIENCIA	ARP - CJ	REGISTRAR EN EL LIBRO DE ACTAS, ACUERDOS Y/O CONSTANCIAS, EN EL SICAAC LOS RESULTADOS DE CADA CASO SEGUN SEA CONCILIACION O INSOLVENCIA, SEGUIMIENTO SEMESTRAL A TRAMITES ATENDIDOS, SI EN CASO DE ACUERDO SE CUMPLE Y REGISTRO INICIO DE TRAMITE JUDICIAL EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO		
			PRESENTAR A LAS PARTES, ACREEDORES Y DEUDORES PARA EL INICIO DE LA AUDIENCIA (CUMPLIR PROTOCOLO DE SERVICIO)	ARP - CJ	ENTREGAR A LAS PARTES, ACREEDOR O DEUDOR COPIA AUTENTICA DE ACTA, ACUERDO, LIQUIDACION Y/O CONSTANCIAS, SI BUVEZ EL USUARIO DEBE DE FIRMAR LA CARATULA DE LA CARPETA DONDE SE ENCUENTRA DICHO EXPEDIENTE		
	PLANEAR EL PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA JORNADA GRATUITA, CON EL FIN DE PLANIFICAR LA LOGISTICA.		CONCILIADOR	ARP - CJ	HACER CONTROL AL EXPEDIENTE DE CADA CASO, REVISANDO QUE CONTENGA TODA LA DOCUMENTACION DEL TRAMITE (SOLICITUD, CITACIONES, ACTA, ACUERDO O CONSTANCIAS, REGISTRO EN SICAAC, ENTRE OTROS)		
			REDACTA Y ELABORA ACTA Y/O CONSTANCIAS (CONCILIACION) EN INSOLVENCIA, LEVANTAR ACTA SUSCRITA POR EL Y EL DEUDOR	ARP - CJ	FIRMA CERTIFICADO DE REGISTRO EN EL SICAAC		

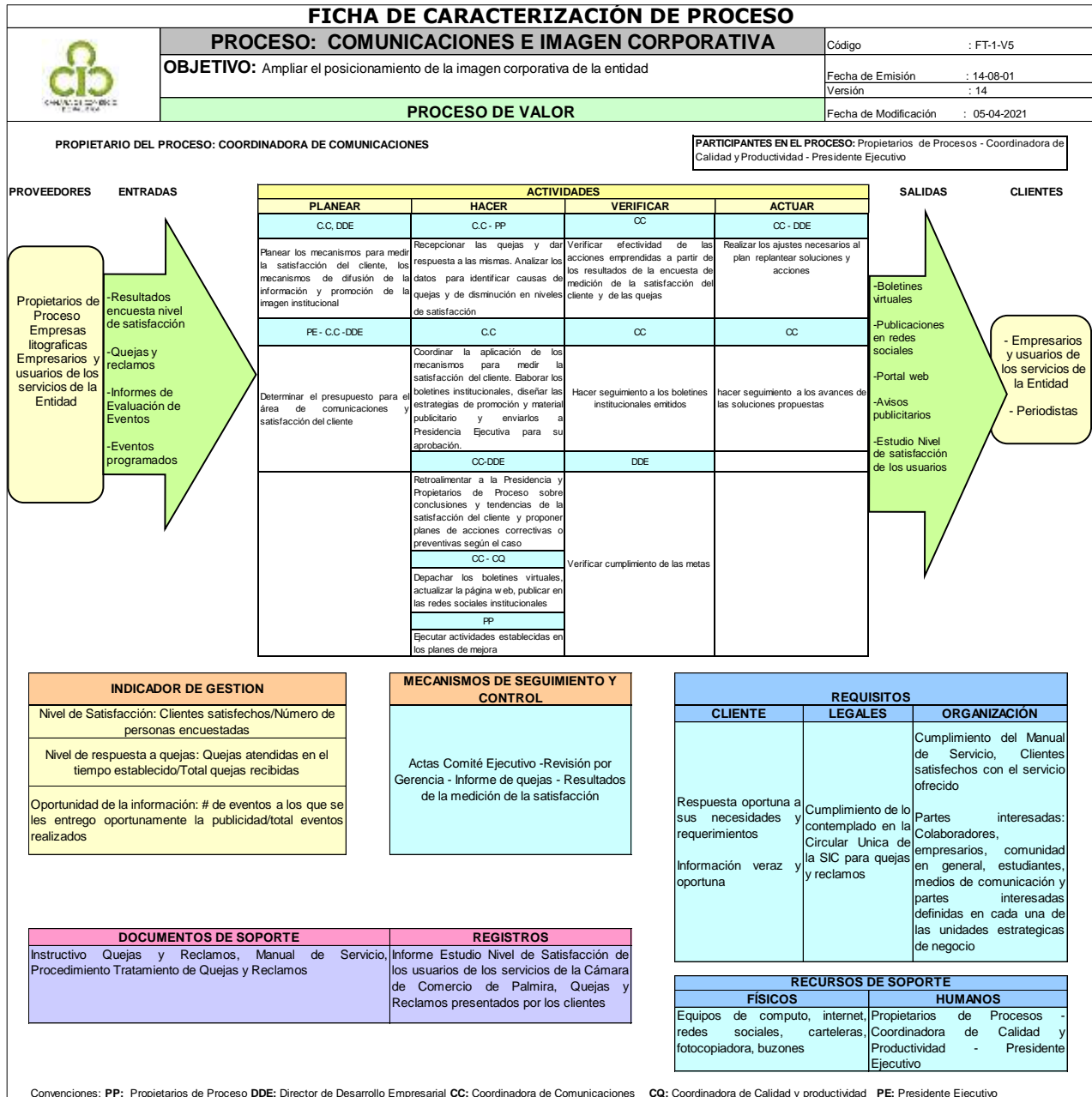
MEDIDAS DE RENDIMIENTO	
CONCILIACION	
EFFECTIVIDAD EN LA AUDIENCIA= (# De acuerdos del trimestre / # Total de audiencias realizadas en el trimestre) x 100	
OPORTUNIDAD EN EL ENVIO DE CITACIONES= (Cantidad de solicitudes de Conciliación que se tramitan antes de 5 días/ Total de solicitudes de Conciliación o Insolvencia presentadas) x 100	
OPORTUNIDAD EN EL REGISTRO= (Cantidad de resultados de Audiencias de Conciliación que se registran en máximo 2 días/ Total de Audiencias realizadas) x 100	
IDONEIDAD= (Número de capacitaciones recibidas por cada Conciliador en los últimos dos años) / 1000	
INSOLVENCIA	
EFICACIA = (Número de solicitudes que lograron el resultado deseado/ Total de solicitudes) x 100	
DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES (CONCILIACION E INSOLVENCIA)= Calificación Promedio de los operadores en el último Semestre.	

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	
PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
RELACIONES DE MEJORAMIENTO	
INDICADORES	
RESULTADOS SATISFACCION DEL CLIENTE	

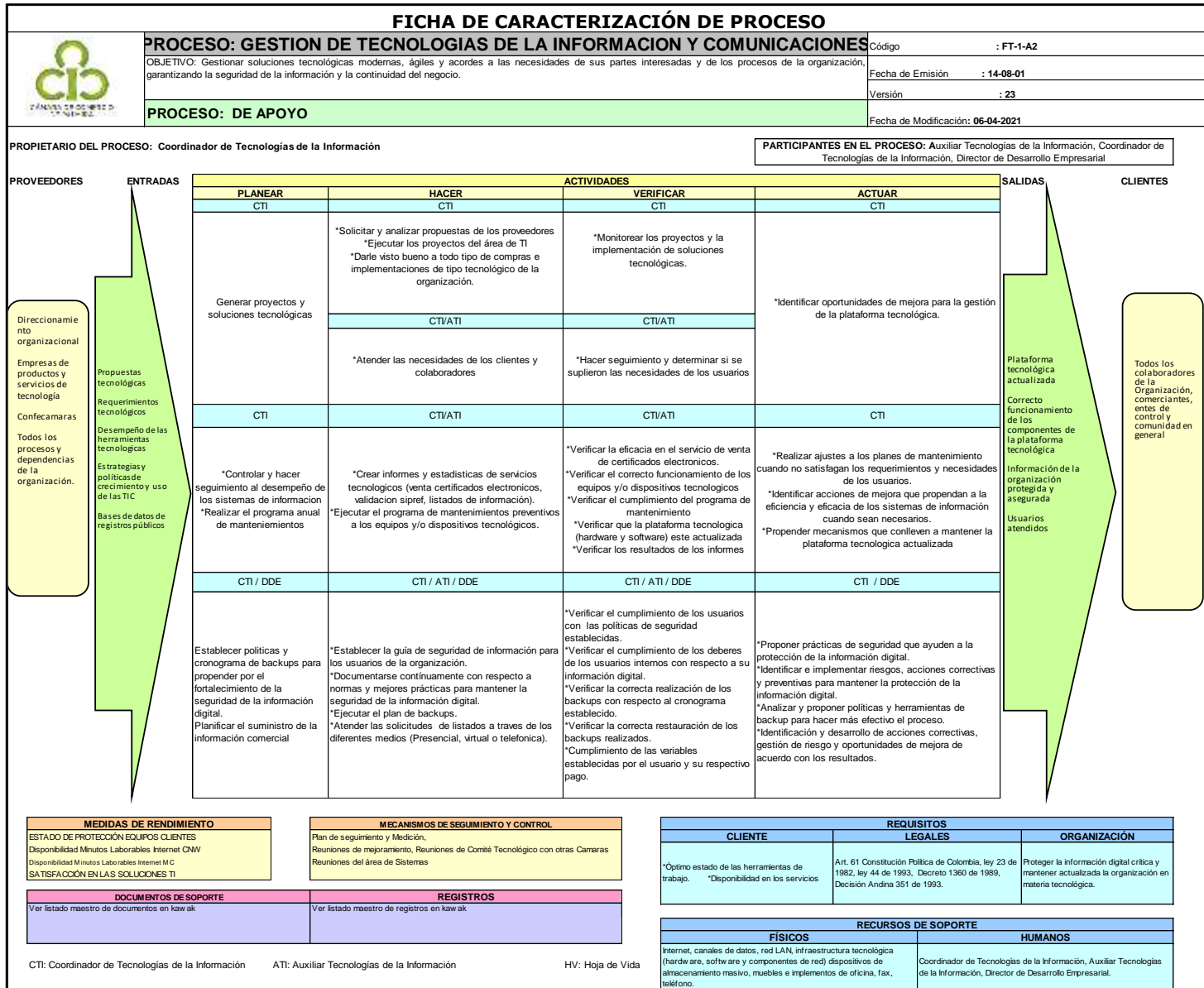
REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
CLARIDAD Y CONOCIMIENTO DEL CONCILIADOR DEL TEMA A TRATAR EN LA AUDIENCIA, AUTONOMIA DE LAS PARTES, INFORMALIDAD, CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CUMPLIMIENTO DE LA LEY	Constitución política de Colombia, Leyes: 440/04, 446/05, 978/05, 176/06, 1098/06, 1594/06, 1995/06, 853, 554 y 956 de 2010 decretos: 2800/91, 2770/01, 260/95, 3993/00, 2897/01, 2877/01, 019/02, 968/02, 887/03, 182/03, 88/08, 24/2007, 823/2009, Resoluciones: 339/04, 823/03, 0186/02, 001/06 y 002/2004, Decretos 860, 772 y 842 relativos a la Recuperación Empresarial, Decretos: 893/01, 198/01 y 195/01, Circulares: 006 y 009 de 2007 y 09-80-04-0310 emitida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, Principios: seriedad, idoneidad, participación, responsabilidad social, gratuidad	PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DEL PROCESO, NO SE PERMITE LA DIGITACION DE LA INFORMACION EN COMPUTADOR DIFERENTE AL DEL CENTRO DE CONCILIACION, EXCEPTO EN LAS ACTIVIDADES MASIVAS, EN EL CUAL SE TRANSPORTAN EN OTRO MECANISMO (USB)
RECURSOS DE SOPORTE		
FISICOS	HUMANOS	
EQUIPOS DE COMPUTO, PAPELERIA, SALÓN, PLATAFORMA SICAAC Y SOFTWARE PARA AUDIENCIAS NO PRESENCIALES, PORTAL WEB: WWW.CCPALMIRA.ORG.CO	DIRECTORA CENTRO DE CONCILIACION, COORDINADORES JURIDICOS, AUXILIARES DE REGISTROS PUBLICOS, AUXILIAR DE RECEPCION	

DC= Directora Centro de Conciliación C= Conciliador ARP= Auxiliares de Registros Públicos
 CJ= Coordinadores Jurídicos CA= Coord Administrativa AR= Auxiliar de Recepcion DP= Director de Planeacion
 CS= Coordinador de Sistemas

VICELD Ministerio de Justicia y del Derecho



5.8.3. PROCESOS DE APOYO



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



PROCESO: GESTIÓN HUMANA

Código : FT-1-A4

OBJETIVO: Mejorar el desarrollo de competencias del capital humano garantizando una adecuada gestión del conocimiento de la organización y calidad de vida.

Fecha de Emisión : 22-08-01

Versión : 13

PROCESO DE APOYO

Fecha de Modificación: 05-04-2021

PROPIETARIO DEL PROCESO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Director Administrativo y Financiero - Coordinadora Administrativa- Coordinadora de Productividad y Calidad - Asistente Financiera

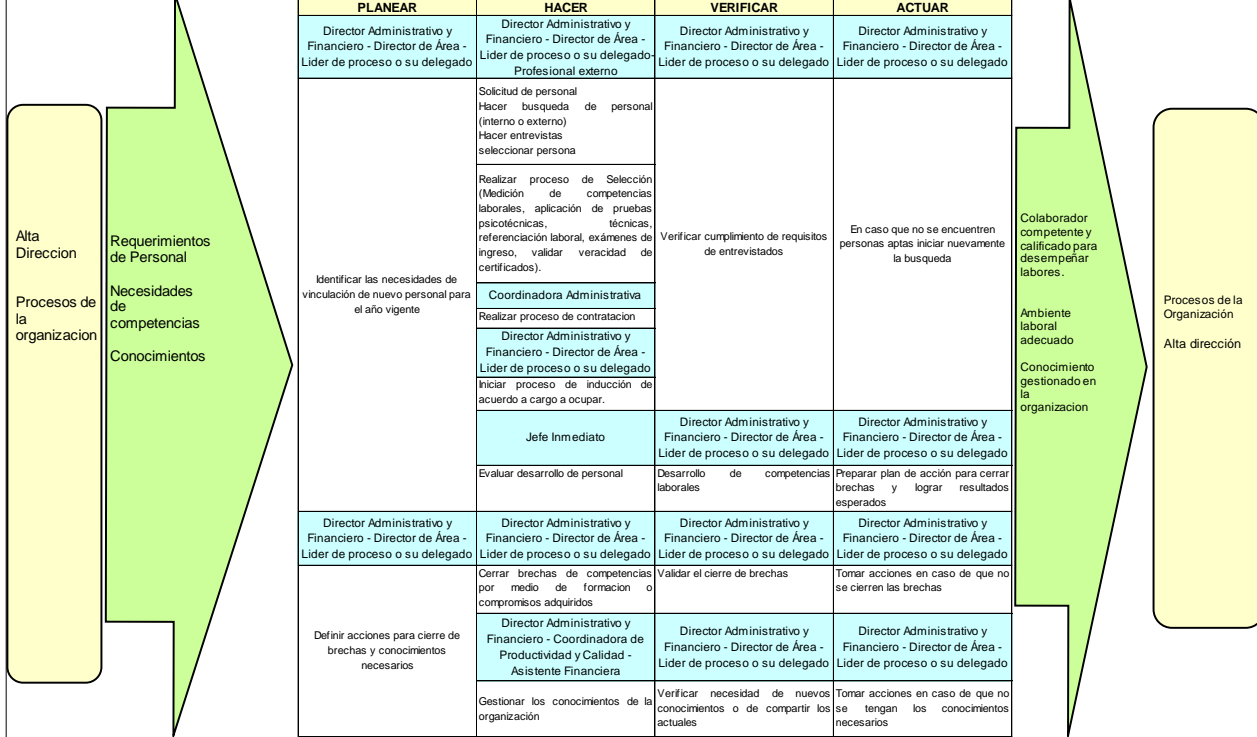
PROVEEDORES

ENTRADAS

ACTIVIDADES

SALIDAS

CLIENTES



INDICADOR DE GESTIÓN
NIVEL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL (CIERRE DE BRECHAS) : Necesidades de competencias cerradas/Total de necesidades de competencias.
INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL: Calcula el índice de satisfacción de los empleados de la entidad.
INDICE DE AUSENTISMO (Mide el nivel de ausentismo de todos los colaboradores de la entidad): Horas ausentes todo el personal / Horas programadas laborales
NIVEL DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL: Número de funcionarios evaluados vigencia actual/Número de funcionarios totales

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

REQUISITOS		
CLIENTE	LEGALES	ORGANIZACIÓN
N.A.	Decreto 1072 de 2015 Resolución 0312 de 2019 Resolución 666 de 2020	Disponibilidad presupuestal, vincular personal que cumpla con el perfil de competencias, reglamento de trabajo, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

DOCUMENTOS DE SOPORTE
Remitirse al listado maestro de documentos

REGISTROS
Remitirse al listado maestro de formatos

RECURSOS DE SOPORTE	
FÍSICOS	HUMANOS
Equipos de cómputo, equipos de oficina, teléfono, papelería	Propietario de Proceso - Coordinadora Administrativa - Coordinadora de Productividad y Calidad - Asistente Financiera

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



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

Versión : 4

PROCESO DE APOYO

Fecha de Modificación: 19-03-2021

PROPIETARIO DEL PROCESO: COORDINADORA ADMINISTRATIVA

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Coordinadora Administrativa, Auxiliar de Oficinas Receptoras, Auxiliar de Aseo y Mantenimiento de todas las sedes, Conserje, Guarda de seguridad.

PROVEEDORES

ENTRADAS

SALIDAS

CLIENTES

Cliente interno
 -Distribuidores - Comercializadores, Contratistas y demás Empresas de productos y servicios especializadas en mantenimiento a infraestructura física y activos o herramientas de trabajo y elementos de acondicionamiento del ambiente de trabajo

- Solicitudes de reparaciones o requerimientos localizados y de infraestructura
 - Solicitudes de colización y reservación de salón
 - Equipos audiovisuales, Planta Telefónica, partes y mantenimiento
 - Implementos de aseo, cafetería y papelería

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Coordinadora Administrativa Con apoyo de Auxiliar de Oficinas Receptoras	Coordinadora Administrativa Con apoyo de Auxiliar de Oficinas Receptoras	Coordinadora Administrativa Con apoyo de Auxiliar de Oficinas Receptoras	Coordinadora Administrativa Con apoyo de Auxiliar de Oficinas Receptoras
Establecer el plan de trabajo y presupuesto anual para mantenimiento de infraestructura.	Ejecutar el plan de trabajo	*Verificar el cumplimiento del plan de trabajo. *Realizar análisis del proceso a través de los resultados de los indicadores del mismo.	Identificar oportunidades de mejoramiento del proceso e implementar las acciones pertinentes.
Cronograma anual de mantenimiento	*Identificar y/o recepcionar las necesidades del usuario interno. *Atender las solicitudes del usuario interno *Solicitar a cada usuario interno la evaluación del servicio. *Inventario de los implementos y equipos utilizados para la prestación del servicio salones. *Realizar la revisión mensual del estado de la infraestructura locativa.	*Hacer seguimiento y determinar si se suplieron las necesidades de los usuarios. *Verificar la información de los requerimientos, para posibles adquisiciones o mejoras locativas. *Necesidades de acuerdo a la demanda de los salones, equipos e implementos. *Verificar el cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento y el estado de cada sede.	*Si se requiere se compran los implementos y/o equipos necesarios para la prestación del servicio de salones y para las labores diarias. *Generar las hojas de vida de los equipos de multimedia u otros que se adquieran.
Coordinadora Administrativa/Auxiliar de Oficinas Receptoras	Coordinadora Administrativa/Auxiliar de Oficinas Receptoras	Coordinadora Administrativa/Auxiliar de Oficinas Receptoras	Coordinadora Administrativa/Auxiliar de Oficinas Receptoras
Recepcionar solicitud (telefónica y/o escrita) sobre la disponibilidad de salones y multimedios.	En el programador la disponibilidad de salones y multimedios.	Que al cliente le haya quedado clara la información suministrada	Reserva provisionalmente el salón solicitado (marcando en el programador).
Cotiza al cliente los precios del alquiler del salón, indicando requisitos y condiciones del servicio.	Entrega del registro de reservación de salones.	Si el cliente tiene inquietudes lo aclara las mismas.	Si no se ha recibido solicita la entrega de la solicitud formal.
Solicita formalización de la reserva al colaborador interno	Que los datos correspondan a los cotizados-solicitados y que se verifique y relacione el pago al formato F-3-AE.	Solicita se corrijan los datos y se pague el valor correspondiente.	
*Recepcionar solicitud de aprobación de la prestación del servicio por parte del cliente externo. *Programa la reunión o evento a realizarse e informa al Auxiliar de Aseo y Mantenimiento, a la Conserje y Guarda de Seguridad	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento y Conserje	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento y Conserje	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento y Conserje
Realiza la adecuación del salón, instala equipo e implementos, según solicitud del usuario y la programación semanal.	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento / Guarda de Seguridad	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento / Guarda de Seguridad	Auxiliar de Aseo y Mantenimiento y Conserje
Realiza entrega formal del salón al usuario.	Estado del salón, implementos y equipos, una vez terminado el evento.	Nuevamente organiza el salón y guarda los implementos en sus respectivos sitios.	
Usuario Interno o Externo			
Uso del salón, según lo solicitado			

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

Colaboradores de la Entidad.
 Usuarios en general

INDICADOR DE GESTION
INFRAESTRUCTURA Nivel de cumplimiento de las metas= # metas cumplidas/# metas establecidas
LOGISTICA DE EVENTOS Capacidad de Respuesta (Palmira, Pradera, Florida y Candelaria): # Solicitudes atendidas / Total solicitudes presentadas (verbales y escritas)

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
Reuniones de Mejoramiento del Proceso
Plan de seguimiento y Medición
Reuniones de mejoramiento
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
INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

REGISTROS
*Bitácora de atención de requerimientos de infraestructura
*Formato de mantenimiento de Infraestructura
*Verificación adecuación de salones
*Formato de verificación de mantenimiento de infraestructura
*Hoja de vida de equipos de infraestructura
*Reservación de salas y auditorios
*Formato solicitud de créditos

RECURSOS DE SOPORTE	
FISICOS	HUMANOS
Instalaciones locativas (Oficinas, Pasillos, Baños, Cocinas, Biodegas), equipos audiovisuales (Video beam, micrófonos, Feltón, Equipo de sonido, etc.), fax, teléfono, Aire acondicionado, Planta eléctrica, Planta telefónica, Calculadoras, Máquinas de escribir, Sillitería salones y oficinas (muebles-sillas secretarías, escritorios, Mesas plegables, Archivadores, etc.), Cafetera, Tanques de Agua, Lámparas, Papelografo, Líneas telefónicas, Planta ornamental, Nevera, Plataforma de Aseo, Implementos de aseo, cafetería y papelería.	Lider del proceso: Coordinadora Administrativa, Apoyo: Auxiliar de Oficinas Receptoras, Auxiliar de Aseo y Mantenimiento todas las sedes y Conserje-Director Administrativo y Financiero, Presidente Ejecutivo.