

*Seleccione el proceso para conocer su caracterización



MAPA DE PROCESOS CÁMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Descripción del Proceso
RESPONSABLE: Presidente ejecutivo
PROCESO: Gestión Estratégica

CÓDIGO: DP/SGC/05
VERSIÓN: 07
FECHA: 02/01/2018
PÁGINA: 1

OBJETIVO DEL PROCESO		Velar por los intereses de la entidad encargándose del establecimiento y cumplimiento de políticas, estrategias, objetivos y disponibilidad de recursos de la misma.		
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES		METAS
Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea eficaz, se mejore continuamente y se cumplan todas las políticas establecidas en la entidad. Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas estipulados en el plan estratégico.		Indicadores de los objetivos del SGC de cada proceso. Indicadores de los objetivos del plan estratégico		90% de los objetivos deben ser cumplidos. 90% de los objetivos deben ser cumplidos.
SEGUIMIENTO		Según el seguimiento el indicador Anual		
PARTES INTERESADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS
Gestión de Calidad Procesos del SGC Junta Directiva	Acta de Comité Integrado de Gestión Revisiones previas Informe Gral. Resultado de Auditorías Indicadores satisfacción del Cliente Informe de AC, AP Indicadores del plan estratégico de la entidad Informes mensuales de desempeño c/proceso. Plan Anual de Trabajo de c/proceso. Presupuestos	Preside Comité Integrado de Gestión Analiza Desempeño del Sistema Garantiza prestación del Servicio Analiza Desempeño de indicadores Analiza Informe General de Auditorías Internas Analiza Acciones Correctivas y Preventivas del SGC Establece la comunicación con el cliente Define la comunicación interna	Acta del Comité Integrado de Gestión Decisiones relacionadas con la mejora de la eficacia de SGC, sus procesos y servicios. Decisiones relacionadas con los indicadores del plan estratégico de la entidad Decisiones relacionadas con la necesidad de recursos Decisiones relacionadas con cambios requeridos por el SGC	Todos los Procesos del SGC Junta Directiva Empresarios
CONTROL DE ENTRADAS		CONTROL DEL PROCESO		CONTROL DE SALIDAS
Consistencia entre indicadores y reportes Asegurar y definir autoridad y responsabilidad		Tendencia de indicadores de cada proceso Seguimiento a los informes de cada proceso Seguimiento a presupuestos Seguimiento a los objetivos de calidad y Plan Estratégico Seguimiento a Auditorías internas de Calidad Plan General del sistema de gestión de la Calidad		Seguimiento del acta del Comité Integrado de Gestión Verificación de ejecuciones
TALENTO HUMANO		RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS		RECURSOS DE INFORMACIÓN
Miembros de Comité Integrado de Gestión Gestión de calidad Secretaria		Computador Personal		Ver listado Maestro de documentos Ver matriz de registro de calidad FO/SGC/03 Ver determinación y revisión de requisitos relacionados con el cliente PC/SGC/02



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE: Lorenza Martínez Hernández	NOMBRE: John Jaime Jiménez Sepúlveda	NOMBRE: Blanca Inés Jiménez García
CARGO: Subdirectora General	CARGO: Presidente Ejecutivo	CARGO: Coordinadora Gestión de Calidad



**DESCRIPCION DEL PROCESO
GESTIÓN DE CALIDAD**

CODIGO: DP/SGC/06
VERSIÓN: 11
FECHA: 09/04/2019
PAGINA: 01

OBJETO		INDICADORES	METAS	
Coordinar las actividades y verificar que se cumplan las disposiciones y los requerimientos del SGC en la Cámara de Comercio de Dosquebradas.		Auditorías realizadas y cerradas Vs. Auditorías Programadas	100% de las Auditorías Programadas.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	GRUPO DE INTERÉS
Audidores Internos de Calidad.	Reporte de Auditorías Internas.	PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD. NORMA GUÍA.	Reportes de Auditorías Internas.	Comité Integrado de Gestión
Proveedores.	Cotizaciones.	CONTROL DE DOCUMENTOS.	Acciones Correctivas y Preventivas y Oportunidades de Mejora.	Audidores Internos de calidad.
Funcionarios de la entidad	Documentación del SGC.	CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD. SERVICIO NO CONFORME. NG/SGC/00 – PR/SGC/01 – PR/SGC/02 – PR/SGC/03 – PR/SGC/04 (Flujogramas).	Plan Anual de Trabajo -Programa Auditorías Internas. Documentos del SGC.	Proveedores. Funcionarios de la entidad
CONTROL DE ENTRADAS		CONTROL DEL PROCESO	CONTROL DE SALIDA	
Verificar reportes de Auditorías Internas.		Seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo-Programa de Auditorías Internas de Calidad por parte del responsable del proceso y de la Presidencia Ejecutiva. Actualizando el listado maestro de documentos.	Verificando el cierre de Auditorías Internas. Manteniendo vigente la documentación del SGC.	
TALENTO HUMANO		RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS	RECURSOS DE INFORMACIÓN	
Coordinadora Gestión de Calidad		Computador, teléfono, impresora Central de documentos.	Ver Listado Maestro. Ver Matriz de Registro FO/SGC/03. Ver Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente PC/SGC/06.	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:
NOMBRE:	Blanca Inés Jiménez García	NOMBRE:	Blanca Inés Jiménez García	NOMBRE:
CARGO:	Coordinadora Gestión de Calidad	CARGO:	Coordinadora Gestión de Calidad	CARGO:
				John Jaime Jiménez Sepúlveda
				Presidente Ejecutivo

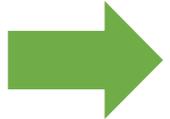




DESCRIPCIÓN DEL PROCESO REGISTROS PUBLICOS

CÓDIGO: DP/SGC/02
VERSIÓN: 16
FECHA: 22/02/2021
PÁGINA:1

OBJETIVO DEL PROCESO		Llevar la matrícula de los comerciantes y establecimientos de comercio, así como también la inscripción publicidad y asesoría de todos los actos, libros y documentos que la ley exige para ese tipo de formalidad.		
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES	METAS	SEGUIMIENTO
Aumentar la cantidad de servicios conformes generados por la entidad		<i>(N° de inscripciones inconsistentes/N° de inscripciones realizadas)*100%</i>	Max el 10%	Mensual
Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes		<i>Revisión e inscripción de documentos en 3 días hábiles = (Muestreo aleatorio proporcional al 40% del N° de documentos radicados para revisión e inscripción)</i>	98%	Mensual
Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
Personas Naturales Personas Jurídicas	Formulario de matrícula persona natural, con sus respectivos soportes	MATRICULA PERSONA NATURAL Ver PR/REJ/01	Copia del formulario Certificados Patentes "casos especiales". Recibos de caja	Personas Naturales Personas Jurídicas Proponentes Comunidad Gestión financiera
Persona Jurídica	Formulario de matrícula de persona jurídica con sus respectivos soportes.	CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURÍDICA Ver PR/REJ/02	Copia del formulario Certificados Desprendible de la boleta fiscal Recibos de caja	Personas Jurídicas Comunidad Gestión financiera
Personas Naturales Personas Jurídicas	Formulario para renovación con sus respectivos soportes.	RENOVACIÓN Ver PR/REJ/03	Copia del formulario Certificados Patentes como obsequio Recibos de Caja	Personas Naturales Personas Jurídicas Comunidad Gestión financiera
Personas Naturales Personas Jurídicas	Formulario Rues Proponentes convenios contratos certificaciones	Inscripción, Renovación y Actualización de Proponentes Ver PR/REJ/04	Certificado	Personas Naturales Personas Jurídicas
Personas Naturales Personas Jurídicas Proponentes ESAL	Formato de Cambios sujetos a registros para cancelación de matrícula persona natural	CANCELACIÓN DE MATRICULA PERSONA NATURAL Ver PR/REJ/05	Certificados Recibos de Caja	Personas Naturales Personas Jurídicas Proponentes Comunidad ESAL Gestión Financiera
Personas Naturales Personas Jurídicas ESAL	Formato de recepción y revisión de documentos con sus respectivos soportes.	REVISIÓN E INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS Ver PR/REJ/06	Certificados Libros de Comercio Desprendible de la boleta fiscal Recibos de Caja	Personas Naturales Personas Jurídicas ESAL Comunidad Gestión Financiera

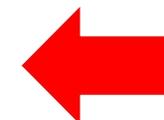




DESCRIPCIÓN DEL PROCESO REGISTROS PUBLICOS

CÓDIGO: DP/SGC/02.
VERSIÓN: 16
FECHA: 22/02/2021
PÁGINA:2

Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
Personas Naturales Personas Jurídicas Proponentes	Formularios diligenciados Documentos (Actas, escrituras, etc.)	RUE RECEPTORA (Recibir y enviar documentos para: matrículas, renovaciones e inscripciones de documentos y proponentes, cancelación de matrícula) Ver PR/REJ/08	Copia de Formularios Certificados	Personas Naturales Personas Jurídicas Comunidad Proponentes
Cámara de Comercio	Imágenes de Formularios diligenciados Recibos de pago Formatos o documentos para inscripción	RUE RESPONSABLE (Elaborar procedimientos de: Matrículas, renovaciones e inscripciones de documentos y proponentes, cancelación de matrícula) Ver PR/REJ/09	Transacciones ejecutadas o devueltas (SIREP – RUES)	Cámaras de Comercio
Personas Naturales Personas Jurídicas Proponentes ESAL Entidades estatales Comunidad	Consultas verbales y escritas Oficios recibidos Documentos	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME Ver RC/REJ/07	Consultas resueltas Verbales y escritas Certificados Oficios remisorios Documentos de Apoyo	Personas Naturales Personas Jurídicas ESAL Proponentes Comunidad Entidades Estatales
Entidades estatales Personas Naturales Personas Jurídicas Comunidad en General Presidencia Ejecutiva	Acciones escritas Póliza de cumplimiento del contratista	CONTRATACIÓN Ver PR/REJ/11	Conceptos escritos Respuestas escritas Pólizas aprobadas Convenios Documentos de contratista	Personas Naturales Personas Jurídicas Entidades Estatales ESAL Proponentes Contratistas
Personas Naturales Personas Jurídicas	Solicitud de Afiliación	AFILIADOS Ver PR/REJ/12	Carné Afiliado	Personas Naturales Personas Jurídicas
Funcionarios	Documentos de soporte del contrato, informe de contratista	Supervisión y Seguimiento Contratación Ver PR/REJ/13	Informe de supervisión de contrato o convenio	Contratación Gestión Financiera
Personas naturales Personas Jurídicas	Formulario virtual	Renovación Virtual Ver PR/REJ/14	Certificado de existencia y representación legal o matrícula	Personas Naturales y Jurídicas
Personas naturales Personas Jurídicas	Documento, oficio, FO/CON/01 orden de compra servicio y control de gastos	Atención de recursos Administrativos Ver PR/REJ/15	Resolución, FO/CON/01 orden de compra servicio y control de gastos	Personas naturales Personas Jurídicas
Personas naturales Personas Jurídicas	Documento, oficio, FO/CON/01 orden de compra servicio y control de gastos	Devoluciones de dinero por operaciones de registro Ver PR/REJ/16	Solicitud, certificación, FO/CON/01 orden de compra servicio y control de gastos	Personas naturales Personas Jurídicas

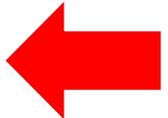




DESCRIPCIÓN DEL PROCESO REGISTROS PUBLICOS

CÓDIGO: DP/SGC/02
 VERSIÓN: 16
 FECHA: 22/02/2021
 PÁGINA:3

Personas naturales Personas Jurídicas	Solicitud verbal o Formato de cambios sujetos a registro para mutación (cuando aplique)	Mutación Ver PR/REJ/17	Certificado de existencia y representación legal o matrícula	Personas Naturales y Jurídicas
CONTROL DE ENTRADAS		CONTROL DEL PROCESO	CONTROL DE SALIDAS	
FO/REJ/04 Recepción y Revisión de Documentos. Transacciones SIREP-RUES, Radicación de Documentos Bandeja de control de documentos sii		Seguimiento mensual de calidad Actualización, normatividad vigente Control del tiempo de revisión e inscripción de documentos (semáforo sii) Tiempo transacciones RUES Seguimiento semestral al consolidado de encuesta de satisfacción e indicadores	Revisión calidad firma (sii)	
TALENTO HUMANO		RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS	RECURSOS DE INFORMACIÓN	
Jefe jurídica y de registros públicos Gestor de Registro Públicos Auxiliar de Información Auxiliares de Registro públicos Auxiliar de afiliados Auxiliar de gestión documental		SII, RUES, computadores, impresoras, scanner, aplicativo imágenes	Ver Listado Maestro. Ver Matriz de Registro FO/SGC/03. Ver Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente PC/REJ/02	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
FIRMA:		FIRMA:	FIRMA:	
NOMBRE: Juan Carlos Colmenero		NOMBRE: Laura Estévez	NOMBRE: José Iván Jirón	
CARGO: Jefe Jurídico Registros Públicos		CARGO:	CARGO: Presidente Ejecutivo	





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Descripción del Proceso
RESPONSABLE: Jefe de Proyectos
PROCESO: Proyectos

CODIGO: DP/SGC/11
VERSIÓN: 16
FECHA: 02/04/2019
PÁGINA: 1

OBJETO		Identificar, formular, evaluar, ejecutar, controlar y realizar actividades de seguimiento a programas y proyectos, que contribuyan al desarrollo productivo, social, competitivo de las empresas y a la población en general en mercados nacionales e internacionales.		
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES	METAS	SEGUIMIENTO
Mejorar continuamente los procesos para aumentar la efectividad de la entidad. Buscar de manera permanente oportunidades que beneficien a la entidad y a la comunidad general y empresarial.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ % eficiencia= Proyectos aprobados / Proyectos formulados. ➤ Cantidad de sectores impactados por la CCD. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyectos viables superiores o iguales al 70%. ➤ Mínimo 5 sectores al año. 	MENSUAL
Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresarios ➤ Gremios ➤ ESAL Nacional e Internacional ➤ Entidades Estatales Locales, nacionales, Internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Base de datos entidades financiadoras ➤ Términos de referencia 	IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DE PROYECTOS Ver PR/PRY/01 (Flujogramas)	Oportunidad de negocio evaluada ➤ Propuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresario
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratistas ➤ Consultores ➤ Asistencia Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratos ➤ Convenios ➤ Convenios especiales de cooperación 	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS. Ver PR/PRY/02 (Flujogramas)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formatos ➤ Registros ➤ Informes ➤ Estudios ➤ Acta de finalización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ comunidad
CONTROL DE ENTRADAS		CONTROL DEL PROCESO		CONTROL DE SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acta de reunión inicial de proyectos ➤ Acta de reunión para evaluación ➤ No. del formato referenciado ➤ Contrato ➤ Convenio ➤ Acuerdo 		Existe el PC/PRD/01, "Plan Anual de Trabajo" para controlar el proceso, cada mes la Presidencia Ejecutiva y la Jefe de Proyectos realiza seguimiento a este documento y al informe de Presidencia y establecen los correctivos que sean necesarios. Frecuencia de Cálculo del Indicador: Semestral.		RC/PRD/05 Informe a Presidencia
RECURSOS HUMANOS		RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS		RECURSOS DE INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jefe de proyectos ➤ Asistente de Proyectos 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computador e Internet ➤ Impresoras ➤ Líneas telefónicas ➤ Ayudas audiovisuales 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ver listado maestro de documentos ➤ Ver Matriz de los Registros de Calidad ➤ Ver Determinación y Revisión de los Requisitos relacionados con el cliente.
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:
NOMBRE: Silvia Victoria Valencia M		NOMBRE: Silvia Victoria Valencia M		NOMBRE: Blanca Inés Jiménez García
CARGO: Jefe de Proyectos		CARGO: Jefe de Proyectos		CARGO: Coordinadora de Gestión de Calidad

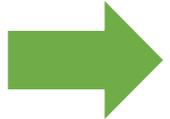




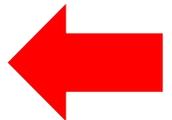
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

CODIGO: DP/SGC/07
 VERSIÓN: 14
 FECHA: 04/04/2020

OBJETIVO DEL PROCESO		Gestionar el proceso financiero y contable de la entidad a través del reconocimiento de las transacciones y hechos económicos, con el fin de generar información financiera de calidad útil para la toma de decisiones de la alta dirección, controlar los flujos de efectivo de la entidad, realizar seguimiento a la ejecución presupuestal, cumplir con la presentación de los informes a las entidades de vigilancia y control y con la presentación de las obligaciones tributarias.		
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES	METAS	SEGUIMIENTO
Realizar los procesos de pago, presentación de informes y obligaciones dando cumplimiento a las disposiciones establecidas por el Estado		Fecha límite de presentación o pago/Fecha de presentación o pago	100% de cumplimiento en las fechas establecidas	Mensual a través del PAT
Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
Personas Naturales Personas Jurídicas Gremios Cliente Interno	Facturas Documentos equivalentes Solicitudes Internas Informes	PAGOS A PROVEEDORES Ver PR/CON/01 (Flujograma)	Cheques Transferencias Bancarias Caja Menor	Personas Naturales Personas Jurídicas Gremios Cliente Interno
Empleados	Novedades de Nómina	PAGOS A APORTES Ver PR/CON/02 (Flujograma)	Planilla Única Transferencia electrónica y comprobante de egreso	Empleados EPS-AFP Entidades de Aportes Parafiscales
Personas Naturales Personas Jurídicas Cliente Interno	Facturas Documentos equivalentes Solicitudes internas Informes	PAGOS A IMPUESTOS Ver PR/CON/03 (Flujograma)	Formularios de impuesto, recibos de pago, cheques, o pago PSE	DIAN Municipio de D/das
Proveedores –Cliente Interno	Cotizaciones, Certificados de antecedentes judiciales, fiscales y disciplinarios FO/CON/01	ORDEN DE COMPRA Y CONTROL DE GASTOS Ver PR/CON/04 (Flujograma)	FO/CON/01 Aprobado con-SOPORTES (en caso de compras con recursos públicos evidencia publicación SECOP)	Proveedores Cliente Interno Entidades de Vigilancia y Control
Junta Directiva Entidades de Vigilancia y Control Procesos Internos Revisoría Fiscal	Plan Presupuestal por Procesos PC/PRD/01	PLANEACIÓN ELABORACIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO ANUAL VER PR/CON/05 (Flujograma)	Presupuesto Aprobado para la Vigencia Seguimientos Presupuestales PAT	Junta Directiva Entidades de Vigilancia y Control Procesos Internos Revisoría Fiscal
Junta Directiva Gestión Estratégica	Hechos y Transacciones Económicas realizados durante la vigencia	ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS VER PR/CON/06 (Flujograma)	Estados Financieros de la Vigencia	Junta Directiva Gestión Estratégica

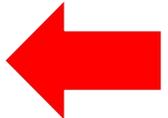


Entidades de Vigilancia y Control Revisoría Fiscal				Entidades de Vigilancia y Control Revisoría Fiscal
Gestión Estratégica Revisoría Fiscal Control Interno	Hechos y Transacciones Económicas realizados durante la vigencia	CIERRE CONTABLE ANUAL VER PR/CON/07 (Flujograma)	Procesos de Revisión y Ajustes de cuentas y saldos	Gestión Estratégica Revisoría Fiscal Control Interno
Cajeros Revisoría Fiscal Control Interno Entidades de Vigilancia y Control	Informe General de Caja Informe Detallado por Cajeros Recibos de Caja	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO Y CIERRE DE CAJA VER PR/CON/08 (Flujograma)	Cierre de caja Recaudo de Recursos Consignaciones y demás soportes de pago	Revisoría Fiscal Control Interno Entidades de Vigilancia y Control
Clientes Procesos Internos Revisoría Fiscal Control Interno	Solicitud de Facturas RUT Copias de Documentos	INGRESOS VER PR/CON/09 (Flujograma)	Factura de Venta Certificación Bancaria	Clientes Procesos Internos Revisoría Fiscal Control Interno
Clientes Proveedores Entidades Financieras Control Interno Revisoría Fiscal Gestión Estratégica	Tasas de Mercado Solicitudes de Pago	PROCESO DE TESORERIA PLANEACION Y CONTROL DE LAS INVERSIONES VER PR/CON/10 (Flujograma)	Informe de Tasas Comprobantes de Egreso Control de Bancos	Clientes Proveedores Entidades Financieras Control Interno Revisoría Fiscal Gestión Estratégica
Funcionarios Proveedores Clientes Control Interno Revisoría Fiscal	Facturas Recibos de Caja Menor Evidencias Documento Equivalente	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS CAJAS MENORES VER PR/CON/11 (Flujograma)	Reembolso de Caja Menor Cheque	Funcionarios Proveedores Clientes Control Interno Revisoría Fiscal
Funcionarios Control Interno Revisoría Fiscal	Solicitudes Internas Facturas de Compra	COMITÉ DE ACTIVOS FIJOS VER PR/CON/12 (Flujograma)	Informes de Actividades de seguimiento del Comité Actas de Reunión	Funcionarios Control Interno Revisoría Fiscal
Funcionarios Control Interno Revisoría Fiscal	Informes de Cuentas por Cobrar Informe de seguimientos de pagos	COMITÉ DE CUENTAS POR COBRAR VER PR/CON/13 (Flujograma)	Informes de Actividades de seguimiento del Comité Actas de Reunión	Funcionarios Control Interno Revisoría Fiscal
Clientes Funcionarios Control Interno Revisoría Fiscal	Solicitud de facturación de los registros públicos y de otras actividades	FACTURACION ELECTRONICA VER PR/CON/14 (Flujograma)	Factura Electrónica	Clientes Funcionarios Control Interno Revisoría Fiscal





CONTROL DE ENTRADAS	CONTROL DEL PROCESO	CONTROL DE SALIDAS
Chequeo de Documentos	Seguimiento de los pagos y presentación de informes y obligaciones.	Firmas y sellos autorizados
Verificación de formatos de control y autorización de gastos "FO/CON/01"	Seguimiento mensual a Plan Anual de Trabajo "PAT" PC/CON/01 por parte del responsable del proceso y de la Presidencia Ejecutiva.	
Revisión FO/CON/02 aportes ley 100	Frecuencia del cálculo del indicador: Mensual Comités de Cartera, Activos Fijos, Revisión de Cifras Financieras	
Verificación de auxiliar y documentos soporte con los formatos "RC/CON/03" y "RC/CON/04"		
TALENTO HUMANO	RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS	RECURSOS DE INFORMACIÓN
Jefe de Gestión Financiera	Equipos de Cómputo, calculadoras, impresoras, sellos, teléfonos, papelería, software	Ver listado Maestro de documentos Ver Matriz de Registro de Calidad FO/SGC/03
Auxiliar de Contabilidad		Ver Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente PC/CON/02
Auxiliar de Tesorería		Ver Matriz de Riesgos
Revisor Fiscal		



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE: LAURA DANIELA TORO SALAZAR	NOMBRE: BLANCA INÉS JIMÉNEZ GARCÍA	NOMBRE: JOHN JAIME JIMÉNEZ SEPULVEDA
CARGO: Jefe de Gestión Financiera	CARGO: Coordinadora de Gestión de Calidad	CARGO: Presidente ejecutivo



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Descripción del Proceso
RESPONSABLE: Gestor de Gestión Humana
PROCESO: Gestión Humana

CODIGO: DP/SGC/08
VERSIÓN: 10
FECHA: 02/01/2018

OBJETIVO DEL PROCESO		Administrar el recurso humano de la entidad.		
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES	METAS	SEGUIMIENTO
Potenciar el recurso humano desde lo cognitivo, afectivo y social para el óptimo desarrollo de la organización.		<i>Capacitaciones Realizadas Vs. Capacitaciones Programadas</i>	95% de las capacitaciones programadas	Semestral
		<i>Actividades Realizadas Vs. Actividades Programadas.</i>	95% de las actividades programadas	Semestral
Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
Academias Capacitadores Gremios Funcionarios	Seminarios Eventos Propuestas de Capacitación Evaluación de Desempeño Encuesta a las capacitaciones	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Ver PR/GHM/01 (Flujograma)	Capacitación Formación Entrenamiento Encuesta a las capacitaciones	Funcionarios
Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
Aspirantes al Cargo	Hojas de Vida Manual de Competencias Pruebas Exámenes de Ingreso Visita Domiciliaria	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACION Y SELECCIÓN DE PERSONAL PR/GHM/02 (Flujograma)	Contrato Laboral	Funcionarios
Grupo de Interés	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	Grupo de Interés
Funcionarios nuevos	Manual de Funciones y responsabilidades Video Corporativo	PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN PARA PERSONAL NUEVO PR/GHM/03 (Flujograma)	Agenda de Inducción	Funcionarios
CONTROL DE ENTRADAS		CONTROL DEL PROCESO	CONTROL DE SALIDAS	
Conseguir los recursos y medios adecuados para cumplir el plan de calidad		Seguimiento mensual al Plan Anual de Trabajo "PAT" por parte del responsable del proceso	Seguimiento a la evaluación de la eficacia de la capacitación.	
TALENTO HUMANO		RECURSOS FISICOS Y TÉCNICOS	RECURSOS DE INFORMACIÓN	
Gestor de Gestión Humana		Computador, impresora, Teléfono Infraestructura y Logística Recursos Financieros (Presupuesto)	Ver listado Maestro de documentos Ver Matriz de los Registros de Calidad (FO/SGC/03) Ver Determinación y Revisión de los Requisitos relacionados con el cliente (PC/GHM/02) Manual de Funciones	



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FIRMA: <i>Arlinton A. Mosquera Torres</i>	FIRMA: <i>Arlinton Mosquera Torres</i>	FIRMA: <i>Bianca Ines Jimenez Garcia</i>
NOMBRE: Arlinton A. Mosquera Torres	NOMBRE: Arlinton A. Mosquera Torres	NOMBRE: Bianca Ines Jimenez Garcia
CARGO: Gestor de Gestión Humana	CARGO: Gestor de Gestión Humana	CARGO: Coordinador Gestión de Calidad

Copia controlada



DESCRIPCION DEL PROCESO

CODIGO: DP/SGC/09
 VERSION: 11
 FECHA:02/01/2018

OBJETIVO DEL PROCESO		Dar asistencia técnica a todos los usuarios de la organización para un óptimo y adecuado funcionamiento de sus procesos.		
OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES	METAS	SEGUIMIENTO
Mejorar continuamente los procesos para aumentar la efectividad de la entidad. Creer en el nivel de satisfacción de los clientes y funcionarios		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes internas ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes internas programadas}} \times 100\%$	80%	Mensual
		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes SDI entregadas a satisfacción}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes totales de SDI}} \times 100\%$	90%	Mensual
GRUPO DE INTERES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	GRUPO DE INTERES
Proveedor hardware – software Proveedor suministros Procesos SGC	Equipos Impresoras Componentes	ASISTENCIA TECNICA Ver PR/SIS/01 (flujograma)	Equipos asistidos técnicamente Registros a hojas de vida	Procesos del SGC
	Sistemas Toda la información de la entidad	COPIAS DE SEGURIDAD POR DEPENDENCIA Ver PR/SIS/02 (flujograma)	Servidores CD's, DVD, USB, Disco Duro Externo	Sistemas presidencias
Confecamaras proveedor de software	Archivos den medio magnético o por email Oficios recibidos	ACTUALIZACION DE SOFTWARE Ver PR/SIS/03 (flujograma)	Software actualizado Instrucciones técnicas	Procesos del SGC
Personas naturales Personas jurídicas Registro Cliente interno	Formato diligenciado físico o por la página web Fax E-mail Recibos de caja	SERVICIOS DE INFORMACION Ver PR/SIS/04 (flujograma)	Información solicitada Cotizaciones	Entidades estatales Personas naturales Personas juridicos Registro
CONTROL DE ENTRADAS		CONTROL DE PROCESOS	CONTROL DE SALIDAS	
El equipo necesario para reparar sus componentes electrónicos Mantener la infraestructura de software y hardware de la entidad		- Control de cumplimiento de los servicios programados al cliente interno RC/SIS/01 - Seguimiento mensual al plan anual de trabajo por parte del responsable del procesos y de la presidencia ejecutiva PC/SIS/01 - Frecuencia del cálculo del indicador semestral	Se hayan ejecutado los servicios programados Firma de las hojas de vida del mantenimiento de los equipos de computo	
RECURSOS HUMANOS		RECURSOS FISICOS Y TECNICOS	RECURSOS DE INFORMACION	
Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas		CD's de instalación equipos de Computo Software impresoras Blower, Herramienta Unidad de CD y DVD	Ver listado maestro de documentos Ver matriz de registro de calidad FO/SGC/03 Ver determinación y revisión de requisitos Relacionados con el cliente PC/SIS/02 Plan Anual de Trabajo	
ELABORO		REVISO	APROBO	
FIRMA:		FIRMA:	FIRMA:	
NOMBRE: Sebastián Arango Tamayo		NOMBRE: Cesar Steven Moreno	NOMBRE: Blanca Inés Jiménez García	
CARGO: Auxiliar de Sistemas		CARGO: Jefe de Sistemas	CARGO: Coordinadora de Gestión de Calidad	

