

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CARACTERIZACION DE PROCESOS		CODIGO: C GAF 01
			4/6/2019 VERSION: 01

FECHA ACTUALIZACIÓN:	24/4/2022
-----------------------------	-----------

PROCESO:	GESTIÓN DE AFILIADOS	Responsable:	COORDINADOR DE ATENCIÓN AL EMPRESARIO
-----------------	----------------------	---------------------	---------------------------------------

OBJETIVO: Garantizar la gobernabilidad de la Cámara de Comercio de Sogamoso a través de la sostenibilidad de sus afiliados, mediante el desarrollo estrategias y de programas que permitan su crecimiento y aseguren su permanencia.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE
Proceso de gestión estratégica	Plan estratégico Informe de gestión año anterior	Diagnosticar el contexto interno y externo del proceso	P	Análisis DOFA	Proceso gestión estratégica	Coordinador de atención al empresario
Proceso de gestión estratégica Proceso de gestión financiera	Plan estratégico Análisis DOFA Presupuesto de la vigencia	Establecer, objetivos, metas indicadores de gestión, acciones, asignar recursos y políticas de operación.	P	Políticas de operación enmarcadas dentro de los procedimientos. Plan anual de trabajo.	Proceso de gestión de registros públicos Proceso de gestión estratégica Proceso de gestión de afiliados	Coordinador de atención al empresario
Gestión de Tecnología	Base de datos analizada que cumpla con requisitos para ser afiliados	Captar afiliados	H	Acta de comité de afiliados Base de datos de afiliados	Gestión afiliados Gestión de Registro Públicos	Coordinador de atención al empresario
Proceso de gestión estratégica Proceso de gestión financiera Gestión Administrativa Gestión de afiliados	Plan anual de trabajo Convenios Institucionales Convenios de afiliados	Realizar actividades de fidelización	H	Campañas diseñadas Folletos y otros	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador de atención al empresario
Partes interesadas	Propuesta radicada Carta de interés de convenio	Gestionar convenios	H	Propuestas	Todos los procesos	Coordinador de atención al empresario
Gestión afiliados	Acta de comité	Legalizar convenios	H	Convenios legalizados	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador de atención al empresario
Todos los procesos Partes interesadas	Plan anual de trabajo Directrices institucionales	Programar actividades para afiliados	H	Actividades desarrolladas	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador de atención al empresario
Gestión de Jurídica	Expediente en físico y en digital	Mantener la información actualizada para el proceso electoral	H	Acta de comité de afiliados	Afilados Gestión estratégica Gestión Jurídica y gestión de Registros Públicos	Coordinador de atención al empresario
Gestión de afiliados	Mapa de riesgos por proceso	Verificar la eficacia de los controles establecidos para la disminución de los riesgos en la gestión de afiliados.	V	Seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos.	Gestión de calidad Gestión estratégica.	Coordinador de atención al empresario
Gestión de afiliados Partes interesadas	Informes de auditoria PQRS Producto o servicio no conforme Análisis de indicadores Planes de mejora Informe de desempeño de procesos	Documentar lecciones aprendidas	A	Registro de las lecciones aprendidas	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador de atención al empresario
Gestión de afiliados	Indicadores de gestión Informes de gestión	Analizar datos y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias.	A	Planes de mejoramiento	Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica	Coordinador de atención al empresario
Partes interesadas	Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas					Coordinador de atención al empresario
Partes interesadas	Percepción de los servicios prestados por parte de usuarios y partes interesadas					Coordinador de atención al empresario
Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica Entes de control	Informes de auditoria Revisión por la dirección Autoevaluación del proceso					Coordinador de atención al empresario

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	REQUISITOS LEGALES Y
Procedimiento gestión de afiliados	GAF PR 01		ISO 9001:2015
Formato solicitud de afiliación persona natural	GAF FT 01		
Formato solicitud de afiliación persona jurídica	GAF FT 02		4.1, 4.2, 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 6.1, 7, 8.7, 8.1, 9, 10.
Listado de atención a empresarios	GAF FT 03		
Encuesta de Necesidades y expectativas	GAF FT 04		ISO 9001:2015
Matriz de Riesgos	GC FT 07		
Matriz DOFA Afiliados	GC FT 14		5.2,5.3,5.4,6.1.2
Seguimiento acciones mapa de riesgos 2020	GC FT 28		
Reglamento Afiliados			REQUISITOS DE LA ENTIDAD
Carta de conocimiento y aceptación del reglamento	GAF FT05		Procedimientos Políticas internas

7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION		RIESGOS ASOCIADOS
RECURSOS	QUIÉN LOS SUMINISTRA	Ver matriz de riesgos del proceso
HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de área, demás funcionarios	Gestión de talento Humano	
FISICOS: Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa	
TECNICOS Y TECNOLOGICOS: Ofimáticos, hardware, software, internet.	Gestión TIC	
FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversión.	Gestión financiera	

INDICADORES DE GESTION				INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO	
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO	NOMBRE
Indice de Captacion	(Total de nuevos afiliados en el periodo/ total de visitas realizadas en el periodo)*100	Mensual	Coordinador de atención al empresario		Número de afiliados a la cámara de comercio
Indice de Renovación de Afiliados	(Total de Renovaciones de afiliación/Total de Afiliados)*100	Anual	Coordinador de atención al empresario		Cumplimiento del programa de reconocimiento empresarial

7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES				
QUE COMUNICA?	A QUIEN COMUNICA?	COMO COMUNICA?	DE QUE MANERA COMUNICA?	CUANDO COMUNICA?
Informe de gestión del	Presidente Ejecutivo	Escrita	Correo electrónico	Mensual
Campañas de renovación	Presidente Ejecutivo	Escrita	Correo electrónico	Anual
Informe censo electoral	Presidente Ejecutivo	Escrita	Correo electrónico	Cuatrenio

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO	TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*
Afilación sin el lleno de requisitos	Información al cliente
Convenios sin el lleno de requisitos	Información al cliente

* Corrección, separación contención, información al cliente

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	MOTIVO	NUMERAL	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
3/7/2019	Formulación caracterización		
20/2/2020	Anexo requisitos ISO 45001:2018		Se anexo los numerales de la ISO 45001:2018 que aplican para el proceso
21/1/2021	Anexo formato		crea el formato carta de conocimiento y aceptación que aplica para la vigencia anterior a las elecciones de junta direc