Cámara de Comercio de Sogamoso	CARACTERIZACION DE PROCESOS	CODIGO: C-GCA-01
		FECHA: 04/06/2019
		VERSION: 01

Fecha de Actualizacion:	03/06/2022		
PROCESO:	GESTION CAPACITACION EMPRESARIAL	**Responsable:**	Directora de Promoción y Desarrollo
OBJETIVO:	Brindar procesos de capacitación a los empresarios inscritos a la Cámara de Comercio de Sogamoso, según necesidades identificadas		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE
Proceso de Gestión estratégica	Contexto estratégico de la entidad	Realizar encuesta de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	P	Documento donde se evidencian los resultados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso.	Todos los procesos	Directora de Promoción y Desarrollo
	Información estadistica para medir las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgo para el proceso.		Matriz DOFA del proceso	todos los procesos	Directora de Promoción y Desarrollo
	Política y objetivos de calidad	Diseñar indicadores que tengan relación proceso vs objetivo de calidad		Indicadores diseñados y medidos	Todos los procesos	Directora de Promoción y Desarrollo
Partes Interesadas	Programa Anual de Trabajo Necesidades del Proceso Encuesta de diagnostico de fortalecimeinto que permita identificar necesidades de los diferentes sectores economicos Encuestas de Satisfacción	Definir plan de capacitaciones	P	Plan de capacitaciones	Partes intersadas	Directora de Promoción y Desarrollo
Partes Interesadas	Plan de Capacitaciones Necesidades identificadas	Definir agenda mensual de Capacitaciones y publicar en medios	P	Agenda de capacitaciones mensual	Todos los procesos	Directora administrativa y de talento humano
Gestión Capacitaciones	Cronograma de capacitaciones Base de datos	Realizar convocatoria de capacitaciones programadas	H	Invitaciones según medio utilizado (correo electronico, redes soiales, periodico, mensaje de texto etc)	Gestión Capacitaciones	Directora de Promoción y Desarrollo
Gestión Capacitaciones	Cronograma de Capacitaciones	Realizar capacitación según cronograma definido	H	Registros de Asistencia	Gestión Capacitaciones	Directora de Promoción y Desarrollo
Gestión Capacitaciones	Formato Evaluación PD FT O1	Aplicar encuesta de satisfacción del Cliente	H	Registros de Satisfacción del Cliente	Gestión Capacitaciones	Directora de Promoción y Desarrollo
Gestión Capacitaciones	Indicador de satisfaccion del cliente	Verificar resultados de encuesta de satisfaccion	V	Acciones de Mejora	Gestión Capacitaciones	Directora de Promoción y Desarrollo
Partes Interesadas	Informes de auditoria PQRS Producto no conforme Análisis de indicadores	Documentar lecciones aprendidas	A	partes interesadas	Todos los procesos Partes interesadas	Directora de Promoción y Desarrollo
Partes Interesadas	Acciones de Mejora	Realizar seguimiento a Acciones de mejora	A	Eficacia de Acciones de Mejora	Partes intersadas	Directora de Promoción y Desarrollo

7.5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Encuesta de Satisfaccion Virtual	GCA-FT-01			**ISO 9001:2015**
Listado Asistencia Eventos	GCA-FT-03			
Listado Telemercado	GCA-FT-04			
Requerimientos Logisticos	GCA FT 05			
Verificacion de requerimientos	GCA-FT-06			
Procedimiento capacitaciones	GCA-PR-01			
Formato Matriz de Riesgos	GC FT 07			Reglamento interno de trabajo, estatutos, manuales de procedimientos, manual de funciones
Matriz de Calidad Servicio no conforme	GC FT 18			
Seguimiento acciones mapa de riesgos	GC FT 28			
MATRIZ DOFA GESTION CAPACITACIONES	GC FT 14			

RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION

RECURSOS	QUIEN LOS SUMINISTRA
HUMANOS: Equipo de trabajo de la Dirección de Promoción y Desarrollo	Director de Promoción y Desarrollo
FISICOS: Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa y talento humano
TECNICOS Y TECNOLOGICOS: Ofimáticos, hardware, software,	Gestión administrativa y talento humano, gestión
FINANCIEROS: Presuepuesto	Aprobración de la Junta Directiva.

INDICADORES DE GESTION

NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Analisis Satisfaccion Cliente	(N° CLIENTES MUY SATISFECHOS + N° CLIENTES SATISFECHOS)	Mensual	Director de Promoción y Desarrollo	Eficacia

7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE COMUNICA?	A QUIEN COMUNICA?	COMO COMUNICA?	DE QUÉ MANERA COMUNICA?	CUANDO COMUNICA?
Informe de gestión	Presidencia ejecutiva	Escrito formato power point	Virtualmente	mensual
Indicadores de gestión	Gestión de calidad y Gestión estratégica	aplicativo google drive	Virtualmente	mensual
Plan de trabajo	Gestión estratégica y SIC	Aplicativo SAIR	Virtualmente	Anual - trimestral
Agenda de capacitaciones	Sectores, instituciones y publico en general según el alcance de las cpacitaciones	Medios de comunicación: Emisora, redes sociales, pagina web, periodico, capsulas informativas,correos electronicos otros.	Virtual-fisico	Mensual y según cronograma de capacitaciones

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO	TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*
1. Que el Capacitador contratado o gestionado por la entidad no se presente	Información al Cliente-Corrección
2. Que los medios logísticos de auditorio no funcionen durante el proceso de	Corrección
3. Que no haya disponibilidad de auditorio, para realizar la capacitación o	Información al Cliente-Corrección
4. Se dé información errónea al usuario acerca de las capacitaciones o	Información al Cliente-Corrección
5. No se cumpla el horario definido para la capacitación o evento	Información al Cliente-Corrección

* Corrección, separación contención, información al cliente

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	NUMERAL	CAMBIO
29/05/2019	Formulación caracterización	
20/02/2020	Anexo requisitos ISO 45001:2018	Se anexo los numerales de la ISO 45001:2018 que aplican para el proceso