



**CARACTERIZACION DE PROCESOS**

**CODIGO: GC-FT-25**  
**4/6/2019**  
**VERSION: 07**

<b>FECHA ACTUALIZACION:</b>	6/6/2025	<b>Responsable:</b>	COORDINADOR DE ATENCION EMPRESARIAL			
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE AFILIADOS					
<b>OBJETIVO:</b>	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 permamencia.					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>	<b>P-H-V-A</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Proceso de gestión	Plan estrategico	Diagnosticar el contexto interno y	P	Análisis DOFA	Proceso gestión estratégica	Coordinador de atención empresarial
Proceso de gestión	Plan estrategico	Establecer, objetivos, metas	P	Políticas de operación	Proceso de gestión de	Coordinador de atención empresarial
Gestión de Tecnología	Base de datos analizada que cumpla con	Captar afiliados	H	Acta de comité de afiliados	Gestión afiliados	Coordinador de atención empresarial
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 empresarial
Partes interesadas	Propuesta radicada	Gestionar convenios	H	Cuadro resumen de propuestas	Todos los procesos	Coordinador de atención empresarial
Todos los procesos	Plan anual de trabajo	Programar actividades para afiliados	H	Actividades desarrolladas	Todos los procesos	Coordinador de atención empresarial
Gestión de Jurídica	Expediente en fisico y en digital	Mantener la información actualizada	H	Acta de comité de afiliados	Afiliados	Coordinador de atención empresarial
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 empresarial
Gestión de afiliados Partes interesadas	Informes de auditoria PQRS Producto o servicio no conforme Análisis de indicadores Planes de mejora	Documentar lecciones aprendidas	A	Registro de las lecciones aprendidas	Todos los procesos Partes interesadas	Coordinador de atención empresarial
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 empresarial
Partes interesadas	Quejas y reclamos de los usuarios y partes Percepción de los servicios prestados por					Coordinador de atención empresarial Coordinador de atención empresarial
Proceso de calidad	Informes de auditoria					Coordinador de atención empresarial

**7.5. INFORMACION DOCUMENTADA**

DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Procedimiento gestión de afiliados	GAF PR 01			<b>ISO 9001:2015</b>
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			
Matriz de Riesgos	GC FT 07			5.2,5.3,5.4,6.1.2
Matriz DOFA Afiliados	GC FT 14			
Reclamento Afiliados				<b>REQUISITOS DE LA ENTIDAD</b>
Hoja de vida del indicador	GC FT 24			Procedimientos
Matriz de Riesgos y oportunidades	GE FT 10			

**7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION**

RECURSOS	QUIEN LOS SUMINISTRA
<b>HUMANOS:</b> Presidente ejecutivo, directores de area, demás funcionarios	Gestión de talento Humano
<b>FISICOS:</b> Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa
<b>TECNICOS Y TECNOLOGICOS:</b> Ofimáticos, hardware, software, internet.	Gestión TIC
<b>FINANCIEROS:</b> Recursos de financiamiento e inversión.	Gestión financiera

**RIESGOS ASOCIADOS**

Ver matriz de riesgos del proceso
-----------------------------------

**INDICADORES DE GESTION**

NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO	INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO	NOMBRE
--------	---------	------------------------	-------------	----------	----------------------------------	--------

Índice de Captación	(Total de nuevos afiliados en el periodo/ total de asesorías realizadas en el periodo) *100	Mensual	Coordinador de atención al empresario		Número de afiliados a la cámara de comercio
Índice 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
Campanas 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*
Afiliación 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		Se crea el formato carta de conocimiento y aceptación que aplica para la vigencia anterior a las elecciones de junta directiva
9/06/2025	Eliminar formatos		Se elimina formato carta de conocimiento y aceptación del reglamento y formato de encuesta de expectativas.