



Cámara de Comercio de Duitama  
*¡Una Alianza para Crecer!*

## MAPA DE PROCESOS del Sistema Integral de Gestión



	<b>OBJETIVO, ALCANCE Y PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS</b>	<b>FECHA ACTUALIZACION:</b> Julio 2024
---	---	---

**PROCESOS ESTRATEGICOS**

- **PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:** Asegura la metodología para definir los lineamientos generales de la Entidad a nivel estratégico, programar las actividades operativas y de apoyo y consolidar el presupuesto anual para dar respuesta a la misión y visión corporativa.

**Alcance:** De aplicación para toda la Entidad, Inicia con la formulación de las orientaciones estratégicas, planes operativos, presupuesto hasta el seguimiento a los mismos.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Estratégico	PDPE01 Plan de Actividades	Plan anual de Trabajo
Manual de la Calidad	PDPE02 Elaboración y Seguimiento de Presupuesto	Presupuesto de ingresos, gastos anual y presupuesto
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDPE07 Formulación Plan Estratégico	
	PDPE03 Revisión por la Dirección.	Actas revisión por la Dirección

- **PROCESO COMUNICACIONES:** Gestionar las comunicaciones de los procesos de la Cámara de Comercio de Duitama para divulgación de la filosofía institucional, los servicios, la gestión, actividades, programas y proyectos de la entidad mediante la utilización de las herramientas de comunicación, con el propósito de informar de manera veraz y oportuna a los grupos de valor (partes interesadas).

**Alcance:** Comprende desde la identificación de las expectativas y necesidades de comunicación internas y externas hasta el desarrollo de la comunicación efectiva, partiendo de la recolección, procesamiento de la información, identificación de canales de comunicación hasta su divulgación al público objetivo.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDPE 04 Comunicación Corporativa.	Correos electrónicos
Manual Identidad Corporativa	PDPE 05 Comunicación Interna.	Piezas Publicitarias
Plan de Medios de Comunicación.	PDPE 06 Medios de Comunicación	Revista institucional Plan de comunicaciones Página web
Matriz comunicaciones.	PDPE 08 Producción y Publicación Revista Empresarios Efectivos	Redes sociales. Mensajería instantánea

- **PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA:** Asegurar la verificación, el control y evaluación de la planificación y operación del sistema integral de gestión, para garantizar su mantenimiento y mejora a través de herramientas como auditorías internas, medición de los procesos, acciones correctivas y riesgos.

**Alcance:** De aplicación para todos los procesos de la Entidad, Inicia con la planeación, ejecución del programa anual de auditoría, acciones correctivas, riesgos y de mejora.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS / DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Estratégico	PDCG01 Control de Documentos	
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDCG03 Control de Registros	Registro de Auditores
Manual de Calidad	PDCG04 Auditoria Interna	Programa de Auditoria
Perfil de Auditores	PDCG05 Control Producto no Conforme	Plan de Auditora
Norma fundamental	PDCG06 Acciones correctivas	Acciones de mejora
		Listados mestros
	PDCG09 Requisitos del cliente	Reporte de Indicadores

### PROCESOS MISIONALES

- ✓ **PROCESO REGISTRO UNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL:** Garantizar que el Registro Único Empresarial y Social (RUES) se efectúe, conforme con las Leyes y normas que permitan asegurar la conformidad de los certificados sobre los actos y documentos allí inscritos.

**Alcance:** Comprende desde la orientación, asesoría jurídica, revisión documental, recepción y radicación de trámites registrales, liquidación de los derechos registrales, digitación e inscripción de los trámites registrales, expedición de certificados, finalizando con la publicación de la inscripción registral en la base de datos que conforma el Registro Único Empresarial Social (RUES) a nivel nacional, y publicación de la noticia mercantil.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDRP01      Inscripción y Matrículas RUES	Sellos de inscripción
Instructivo Requisitos legales	PDRP03      Cancelación de RUES	certificados RUES
Peticiones	PDRP04      Renovación de Matrícula e Inscripción RUES	Oficios devolutivos
Quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.	PDRP08      Actos y Documentos que Modifiquen el RUES	Resoluciones
	PDRP09      Inscripción de Libros	Formularios RUES
	PDRP10      Certificados RUES	Calculo promedio de tiempos del servicio
	PDRP14      Consulta Expedientes y Solicitud de Copias RUES	Control entrega calcomania
	PDRP16      Devolución de Documentos RUES	Control Producto No conforme
	PDRP17      Noticia Mercantil	Control Entrega de libros
	PDRP23      Tramites Nacionales	Encuesta satisfacción del cliente
	PDCG05      Control de Producto No Conforme	Ficha de seguimiento a asesorías
	PDRP25      Recursos contra Actos Administrativos	Localización verificación identidad
		Resumen Producto No conforme
		Ruta de documentos RUP
		Ruta de documentos registro
		Ruta documentos RUES
		Solicitud corrección.

- ✓ **PROCESO CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE:** Asegurar la correcta aplicación de los procedimientos que establece la Entidad, relacionados con arbitraje, conciliación e insolvencia de persona natural no comerciante.

**Alcance:** Comprende la promoción, asesoría, estudio de solicitud, radicación de documentación, liquidación del costo del servicio y desarrollo hasta la culminación del procedimiento de conciliación arbitraje e insolvencia de persona natural no comerciante, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento Internos del Centro de Arbitraje y Conciliación, así como las normas que le sean aplicables en materia civil, comercial y familia.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto Reglamento Interno del Centro de Arbitraje y Conciliación.	PDCA 01 Seguimiento a Acuerdos	Acta de Conciliación
	PDCA 02 Solicitud de Conciliación	Constancia de no comparecencia
	PDCA 03 Audiencia de Conciliación	Constancia de no acuerdo
	PDCA 04 Inscripción Conciliadores	Constancia de asunto no
	PDCA 06 Capacitación Centro de Conciliación	Laudo arbitral
	PDCG05 Control de Producto No Conforme	Solicitud elaborada en el sistema Factura y/o cuenta de cobro de servicios prestados por concepto de honorarios
	PDCA 07 Inscripción Arbitros y Secretarios	Encuesta satisfacción Servicio.
	PDCA 08 Solicitud Arbitraje	Evaluación a conciliadores.
	PDCA 09 Trámite Arbitraje	
	PDCA 10 Insolvencia de persona natural no comerciante	

- ✓ **PROCESO CAPACITACION Y FORMACION EMPRESARIAL.** Estandarizar la realización de cursos, seminarios, charlas, conferencias, diplomados en temas de interés regional previstos para promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial.

**Alcance:** Comprende desde la identificación de las expectativas y necesidades de capacitación del empresario, planeación, organización, ejecución hasta el seguimiento y evaluación de programas o actividades de formación.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDGE04 Capacitacion y Formacion Empresarial	Encuesta evaluación evento
	PDCG05 Control de Producto No Conforme	Formato listado de asistencia general Lista de chequeo evento capacitación Lista asistencia convenio Pertinencia capacitadores Control producto no conforme Ficha técnica de indicadores Solicitud facturación

- ✓ **PROCESO PROMOCION Y DESARROLLO:** Garantizar las actividades relacionadas con la afiliación, emprendimiento y realización de eventos empresariales como ferias, visitas, misiones, ruedas de negocios, para brindar herramientas y acompañamiento tendientes a la promoción y desarrollo del sector empresarial.

**Alcance:** Comprende desde la identificación de las expectativas y necesidades del empresario, planeación, organización, ejecución hasta el seguimiento y evaluación de programas, actividades y proyectos contemplados en el plan anual de la entidad.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDGE01 Afiliados	Control y seguimiento solicitud afiliación
	PDGE02 Eventos	Encuesta evaluación eventos comerciales.
	PDGE03 Asesorias	Encuesta eventos promoción.
		Encuesta Feria Expositor
		Encuesta feria Visitante
		Encuesta misión internacional
		Encuesta otros eventos
		Encuesta satisfacción afiliados.
		Ficha seguimiento a Asesorías.
		Solicitud y Evaluación de afiliados
		Formato Inscripción de eventos.
		Encuesta Evaluación Impacto eventos
		Encuesta Evaluación impacto

- ✓ **PROCESO COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL:** Generar acciones que contribuyan a la Competitividad empresarial e impacte positivamente el desarrollo económico de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Duitama.

**Alcance:** Identificar necesidades, oportunidades y problemas susceptibles de intervención a través de a). estudios e investigaciones, b) formulación, gestión y desarrollo de proyectos, c) gestión de financiación, d) gestión de alianzas interinstitucionales, e) gestión de programas y proyectos que beneficien al sector empresarial; permitiendo así la Competitividad empresarial en la región.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO			
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS		REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDPY 01	Formulación de Proyectos.	Proyecto formulado
	PDPY 02	Ejecución de Proyectos	Informe de ejecución
	PDPY03	Estudios e Investigaciones	Plan de trabajo - Compromiso de las partes
	PDPY04	Programa de Innovación	Acta de inicio de consultoria - estudios
			Registro evaluación del servicio

### PROCESOS DE APOYO

- ❖ **PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO:** Proveen y mantienen talento humano idóneo y competente requerido por la Cámara de Comercio de Duitama para cumplir los objetivos de la entidad.

**Alcance:** De aplicación para toda la Entidad, inicia con la identificación de las necesidades de talento humano, la selección, contratación, capacitación, evaluación y bienestar laboral.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO			
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS		REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto  Reglamento Interno de Trabajo Manual específico de funciones y responsabilidades Instructivo evaluación evaluación del desempeño	PDDA01	Capacitación de personal	Necesidades de Personal
	PDDA03	Contratación de personal	Convocatorias
	PDDA05	Elaboración y liquidación de Nómina	Historias Laborales
	PDDA04	Autorización de ausencias	Formatos de capacitación
	PDDA06	Renuncia terminación de contrato o despido de funcionario	Liquidación de nómina
			Planilla de seguridad social
		Asistencia a capacitaciones	
		Evaluación del desempeño	
		Ausentismo Laboral	

- ❖ **PROCESO CONTRATACION Y SUMINISTROS:** Garantizar la provisión oportuna de todos los recursos que requieran contratación y/o suministros necesarios para el

cumplimiento de los objetivos de la entidad, atendiendo las especificaciones solicitadas por cada dependencia para la buena prestación del servicio y desarrollo de procesos.

**Alcance:** Inicia desde las necesidades evidenciadas en los procesos, cotización, autorización, contratación, hasta la satisfacción de las mismas, garantizando el buen desempeño de las actividades.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDFI07 Contratación y suministros	Solicitud Acta de Inicio Cuadro Comparativo Cotizac Datos de Proveedores Listado de Proveedores Relación de soportes necesarios que debe Reporte Incidencia Proveedores Seguimiento Contratos OPS Selección, evaluación y Reevaluación de
Estatutos	PDDA07 Manejo de Almacén.	
Manual de Compras y Contratación	PDFI06 Activos Fijos	
Instructivo de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores		

❖ **PROCESO GESTION FINANCIERA:** Consolidar la información financiera orientada a la toma de decisiones y salvaguardar los recursos monetarios de la entidad.

**Alcance:** De aplicación para toda la Entidad, Inicia con la planeación, formulación y operación de la gestión financiera en el momento en que se analiza, interpreta y comunica información de carácter financiero y contable, finalizando con la toma de acciones, correctivas, preventivas y de mejora.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Estratégico	PDFI01 Facturación y Cuentas por Cobrar	Arqueo de Caja  Control Recaudo de Seccionales  Creación de Terceros  Solicitud de Facturación de Servicios  Reporte de Indicadores
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto	PDFI02 Giros públicos y privados	
Políticas Contables	PDFI03 Consolidación Ingresos Publicos y Privados	
Documentos soportes que deben tener las cuentas	PDFI04 Inversiones Públicas y Privadas.	
	PDFI05 Elaboración de Estados Financieros	
	PDFI06 Activos Fijos	
	PDFI08 Cierre contable.	
	PDFI09 Anulación Documentos.	
	PDFI10 Manejo Bases de Caja.	
	PDFI11 Caja Menor	
	PDFI12 Devoluciones de dinero.	
	PDFI13 Gastos de desplazamiento	



- ❖ **PROCESO SISTEMAS DE INFORMACION:** Asegurar el mantenimiento y funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad para garantizar la operatividad de los procesos.

**Alcance:** De aplicación para el software y hardware de la Entidad, inicia con la identificación de las necesidades, mantenimiento y operatividad de la plataforma tecnológica.

11. DOCUMENTACION DEL PROCESO		
MANUALES / INSTRUCTIVOS /DOCUMENTO REFERENCIA	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan Anual de Trabajo y Presupuesto  Instructivo mantenimiento de equipos	PDST01 Administración del Sistema PDST02 Mantenimiento preventivo y Correctivo de equipos	Plan de mantenimiento  Hojas de vida equipos de cómputo, impresoras y escaner  Creación de usuarios  Creación de servicios  Reporte de fallas Mantenimiento planta eléctrica