Código: CED-01 Versión: 12 Vigencia: 2020-01-09	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Desarrollo Empresarial**

OBJETIVO DEL PROCESO	Contribuir al fortalecimiento y crecimiento empresarial a través de la prestación de servicios para emprendedores y empresarios
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia con la identificación de las necesidades de los usuarios en materia de creación y fortalecimiento empresarial, prestación del servicio en las etapas del ciclo de desarrollo que incluyen asesorías, capacitaciones, acompañamiento y eventos, hasta el seguimiento, evaluación y mejora
RESPONSABLE	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca

ENTRADA	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CICLO	SALIDA	CLIENTE
Bases de datos	Competitividad	Identificar los usuarios potenciales	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Usuarios potenciales	Desarrollo Empresarial
Información necesidades y expectativas de las partes interesadas	Partes interesadas	Identificar necesidades y expectativas de las partes interesadas	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Necesidades y expectativas identificadas	Partes interesadas/Direccionamiento Estratégico
Necesidades y expectativas identificadas	Partes interesadas/Direccionamiento Estratégico	Estructurar plan de trabajo		p	Plan de trabajo	Desarrollo Empresarial
Plan de trabajo	Direccionamiento Estratégico	Definir el presupuesto requerido para dar cumplimiento al plan de trabajo	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Presupuesto revisado y aprobado	Presidencia Ejecutiva/Junta directiva
Plan de trabajo	Desarrollo empresarial	Estructurar y planear convocatorias y programas relacionados	Coordinador de Desarrollo empresarial/Coordinador de fortalecimiento empresarial /Promotor Desarrollo Empresarial/ Promotor Fortalecimiento empresarial	H	Convocatorias, estrategias de mercadeo	Desarrollo Empresarial
Plan de trabajo	Partes interesadas	Abrir y difundir convocatorias y capacitaciones	Promotor Desarrollo Empresarial/ Promotor Fortalecimiento empresaria/Coordinador de mercadeo y comunicacionesl	H	Convocatorias, estrategias de mercadeo	Empresarios – Emprendedores
Convocatorias, estrategias de mercadeo	Partes interesadas	Realizar actividades de inscripción a los servicios ofrecidos a empresarios y emprendedores	Promotor Desarrollo Empresarial/ Promotor Fortalecimiento empresarial	H	Plan de trabajo	Clientes - Partes interesadas

Copia no controlada

Información del mercado que contribuye al mejoramiento de la prestación del servicio	Entidades de apoyo Universidades, Ministerios y Competencia	Diagnosticar y auto diagnosticar a empresarios y emprendedores	Asesores/Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/Promotor Desarrollo Empresarial/ Promotor Fortalecimiento empresarial	H	Documento de diagnóstico- Documento de autodiagnóstico	Desarrollo empresarial Cliente (Emprendedor – empresarios)
Convocatorias/bases de datos	Desarrollo Empresarial / Registros Públicos	Seleccionar usuarios del servicios	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/Promotor Desarrollo Empresarial/ Promotor Fortalecimiento empresarial	H	Participantes seleccionados en las convocatorias	Desarrollo Empresarial
Plan de trabajo, Convocatorias	Desarrollo empresarial	Ejecutar las actividades definidas en el plan de trabajo	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/Promotores	H	Plan de trabajo ejecutado	Emprendedores – empresarios / Desarrollo empresarial
Plan de trabajo ejecutado	Desarrollo empresarial	Aplicar encuestas de satisfacción de las actividades desarrolladas en los servicios	Promotor Desarrollo Empresarial/ Promotor Fortalecimiento empresarial	H	Nivel de satisfacción	Dirección de promoción y desarrollo
Plan de trabajo ejecutado	Desarrollo empresarial	Realizar seguimiento al cumplimiento plan de trabajo	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/	V	Nivel de cumplimiento del plan de trabajo	Dirección de promoción y desarrollo
Plan de trabajo ejecutado	Direccionamiento Estratégico	Evaluar fortalecimiento y crecimiento (empresario – emprendedor)	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/ Promotores	V	Resultado de evaluación	Dirección de promoción y desarrollo

Proyecto	Direccionamiento Estratégico/Dirección de promoción y desarrollo	Ejecutar proyectos gestionados a través de alianzas	Dirección de promoción y desarrollo / Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/ Promotores	H	Proyectos ejecutados	Dirección de promoción y desarrollo
Resultado de las Actividades	Proceso Desarrollo Empresarial	Rendir de cuentas sobre resultados de la gestión del proceso	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca/ Promotores	H	Informes, indicadores, medición	Dirección de promoción y desarrollo
Solicitud de informes	Entes de control y partes interesadas	Planificar fechas de entrega de informes requeridos	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Informes presentados conforme a requisitos	Entes de control y partes interesadas
		Elaborarde informes requeridos		H		
Normatividad, reglamentación y otros	Entes de control y partes interesadas	Identificar requisitos legales, reglamentarios y otros requerimientos	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables y plan legal	Entes de control y partes interesadas
		Garantizar el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables		H		
		Revisar y actualizar periódicamente para mantener actualizadas las normas aplicables		V		
		Remitir la información a los entes de control de acuerdo a los requerimientos		H		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		
Planificación y objetivos estratégicos	Presidencia ejecutiva	Establecer los métodos para medir el desempeño del proceso con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planeados.	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Cumplimiento de planificación y logro de objetivos estratégicos	Presidencia ejecutiva /Calidad y Control Interno
		Realizar la medición de indicadores definidos		H		
		Revisión y seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos		V		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		
Riesgos	Partes interesadas	Identificar riesgos del proceso	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	P	Mapa de riesgos	Partes interesadas
		Definir las acciones para abordar los riesgos del proceso		H		
		Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas		V		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		
Seguridad, integridad y disponibilidad de la información del proceso		Llevar a cabo la gestión documental del proceso y la generación de registros		H	Solicitud de back ups	

Canales de comunicación activos (Correos electrónicos, pagina web)	Gestión de Tecnología	Interactuar con partes interesadas del proceso	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	H	Necesidades de comunicación con partes interesadas	Gestión de Tecnología
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos		Utilizar adecuadamente los recursos de información asignados para la labor		H	Solicitud de mantenimientos preventivos y correctivos	
Canales de comunicación activos (redes sociales)	Gestión de Mercadeo y Comunicaciones	Interactuar con partes interesadas del proceso	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	H	Necesidades de comunicación con partes interesadas	Desarrollo EmpresarialGestión de Mercadeo y Comunicaciones
Publicaciones, comunicados, de la entidad, agenda de actividades e información que se publica en el sitio web y redes sociales		Difundir información requerida para el desarrollo de las actividades del proceso	Coordinadora de Mercadeo y comunicaciones	H	Necesidad de Información relacionada con eventos, comunicados, capacitaciones, etc.	
Asignación presupuestal	Gestión Financiera	Desarrollo de actividades propias del proceso	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	H	Solicitud de aprobación de presupuesto	Gestión Financiera
		Identificar necesidades de funcionalidad infraestructura (locativa, tecnológica).		H		
		Asignar presupuesto y responsables que garanticen su operatividad.		H		
Documentación del SGC	Sistemas de Gestión	Desarrollar actividades propias del proceso alineadas al sistema de gestión de calidad	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	H	Solicitud de documentos o formatos	Sistemas de Gestión / Control Interno
Plan, Programa, e informe de auditoria					Solicitud de auditorias internas	
Solicita reporte de indicadores		Definir y emprender acciones correctivas, cuando se detecten no conformidades, así como también acciones derivadas de riesgos y oportunidades, relacionadas con las actividades del proceso de comunicaciones.		A	Reporte de indicadores	
Solicitud acciones de mejora					Solicitud de informe de resultados	
Resultados de revisión por la dirección	Presidencia ejecutiva /Sistemas de Gestión y Control Interno	Apoyar las acciones derivadas de los resultados de la revisión por la dirección	Coordinador de Desarrollo Empresarial/Coordinador de Fortalecimiento Empresarial/Director Seccional Sur del Cauca	H	Mejoramiento del sistema de gestión de calidad	Presidencia ejecutiva /Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA	Código: CED-01 Versión: 13 Vigencia: 2022-09-06	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Desarrollo Empresarial**

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REGISTROS
Listado maestro de documentos	Listado maestro registros

RIESGOS, ASPECTOS AMBIENTALES, REQUISITOS E INDICADORES

RIESGOS	OPORTUNIDADES	REQUISITOS	INDICADORES
Mapa de Riesgos	Balance Score Card	Plan legal de calidad ISO 9001:2015 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 6.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.2, 7.3, 8.4, 9.1.3, 9.3.2, 10.2, 10.3	Matriz de indicadores

RECURSOS

FISICOS	TECNOLOGICOS	HUMANOS
Escritorio Computador Scaner Impresora Infraestructura Papelería	Internet Office Pagina Web (Correos corporativos) Software	Personal Competente

CONTROL DE CAMBIOS

No.VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
11	16/08/2019	Se actualiza la caracterización según las dinámicas actuales de la Cámara, incluyendo las todas las actividades del proceso de forma general. De igual manera se incluye la interrelación del proceso con los demás procesos de la Cámara.
12	09/01/2020	Se actualiza la caracterización teniendo en cuenta el cambio de estructura organizacional, específicamente los nombre de los procesos y el nombre del Director de la Seccional Sur del Cauca
13	15/09/2022	Se incluyen algunos cargos para la ejecución de actividades. Se actualiza la interacción con el proceso de Mercadeo y Comunicaciones, de igual manera se modifica la redacción de las actividades asociadas al SGC de tal manera que las mismas se encuentren redactadas con verbos. Se suprimen las siguientes actividades: Identificar la necesidad de personal y competencias del mismo para garantizar la operatividad del proceso, Verificar cumplimiento de las capacitaciones asignadas, Reprogramar capacitaciones no realizadas según programa y Gestionar/participar en programas de mejora de competencia y bienestar.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	Coordinador Desarrollo Empresarial	Presidente Ejecutivo
FIRMA			