Código: GCD-01 Versión: 14 Vigencia: 2022-09-15	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Sistemas de Gestión**	

OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Documental, como un conjunto articulado de herramientas de gestión, para el logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento de la calidad de los servicios a cargo de la Entidad.
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia desde la estructuración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Documental hasta el seguimiento y mejora de los mismos
RESPONSABLE	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno

ENTRADA	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CICLO	SALIDA	CLIENTE
Directrices generales de la presidencia	Presidencia Ejecutiva	Definir de plan de trabajo del proceso	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P	Plan de trabajo y su cumplimiento	Todos los procesos de la organización, clientes y partes interesadas.
		Planear la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad y el Sistema de Gestión Documental de la Entidad		H		
		Ejecutar actividades del plan de trabajo del proceso		H		
		Evaluar la eficiencia y eficacia del plan de trabajo del proceso		V		
		Definir y ejecutar planes de acción según el resultado de la evaluación		P		
Información documentada del SGC Identificación de cambios que afecten el SGC	Todos los procesos de la organización, clientes y partes interesadas	Identificar las necesidades de documentación en la organización	Líderes de proceso	H	Gestión y control de documentación del SGC Respuesta y acciones tomadas frente a cambios que afecten el SGC.	Todos los procesos de la organización, clientes y partes interesadas.
		Elaborar, modificar o anular documentación del SGC	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	H		
		Controlar documentos y registros del SGC		H		
		Revisar la adecuación de la documentación del SGC	Líderes de proceso	V		
Normativa aplicable a la Entidad en materia de Gestión Documental	Todos los procesos de la organización, clientes y partes interesadas Archivo General de la Nación	Identificar necesidades de actualización de procesos internos de Gestión Documental y ejecutar las actividades necesarias para que dichas actualizaciones se lleven a cabo	Archivista Auxiliar de Gestión Documental Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P	Procesos de Gestión Documental acordes a los requerimientos de Ley y de la Entidad	Todos los procesos de la organización, clientes y partes interesadas.
		Documentar la información requerida para la aplicación de los instrumentos archivísticos de la Entidad	Auxiliar de Gestión Documental Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	H		
		Desarrollar las actividades necesarias para garantizar la correcta implementación y aplicación de los instrumentos archivísticos de la Entidad	Archivista Auxiliar de Gestión Documental	H		

Copia no controlada

		Realizar seguimiento a las acciones tomadas para la implementación de instrumentos archivísticos	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	V		
		Definir y ejecutar acciones que permitan mejorar continuamente la gestión documental de la Entidad	Auxiliar de Gestión Documental Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	A	Procesos de Gestión Documental acordes a los requerimientos de Ley y de la Entidad	
Necesidades de auditoría e identificación de oportunidades de mejora	Todos los procesos de la Organización, clientes y partes interesadas	Elaborar el plan y programa de auditorías internas	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P	Plan, programa e Informe de auditoria, solicitud de acciones de mejora	Todos los procesos de la organización, clientes y partes interesadas.
		Coordinar la ejecución de los ciclos de auditorías internas		H		
		Verificar el cumplimiento de la planeación y programación de los ciclos de auditorías		V		
		Hacer seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas, preventivas y de mejora planteadas		H		
Necesidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la entidad	Usuarios de la Entidad	Coordinar la ejecución de la medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU)de los servicios de la Cámara de Comercio del Cauca	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P	Resultados de medición del NSU	Sistemas de Gestión
Resultados de medición del NSU	Sistemas de Gestión	Coordinar el análisis y socialización de los resultados de medición del NSU	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	V	Análisis de los resultados del NSU	Todos los procesos de la organización
Análisis de los resultados del NSU	Sistemas de Gestión	Tomar acciones a partir de los resultados del NSU	Líderes de proceso	A	Acciones documentadas y tomadas	Todos los procesos de la organización/ Usuarios de los servicios de la Entidad
Identificación de riesgos y oportunidades Oportunidades de mejora derivadas de revisión por la dirección	Todos los procesos de la Organización, clientes y partes interesadas	Recopilar las acciones correctivas, de mejora y acciones derivadas de riesgos y oportunidades planteadas en la organización	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P	Seguimiento a acciones correctivas, de mejora y acciones derivadas de riesgos y oportunidades.	Todos los procesos de la Organización, clientes y partes interesadas.
		Hacer seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas, de mejora tomadas y acciones derivadas de riesgos y oportunidades		V		
Necesidades y expectativas		Gestión de PQRs recibidas	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	H	Cumplimiento de	

identificadas de clientes y partes interesadas. Ingreso de PQRS y felicitaciones a través de mensaje contáctenos y por otros medios.	Todos los procesos de la Organización, clientes y partes interesadas.	Tomar acciones correctivas o de mejora cuando se detecten no conformidades reales, y acciones derivadas de riesgos y oportunidades del proceso y/o quejas y reclamos	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	A	Cumplimiento de necesidades y expectativas Mejoramiento satisfacción del cliente	Todos los procesos de la Organización, clientes y partes interesadas.
Necesidades y expectativas de las partes interesadas Comunicaciones internas y externas	Partes Interesadas	Recepcionar correspondencia entrante	Archivista	H	Cumplimiento de Necesidades y expectativas Comunicaciones internas y externas	Partes interesadas
		Clasificar correspondencia	Archivista	H		
		Realizar la distribución de la correspondencia en las diferentes áreas de la Entidad	Archivista	H		
		Consignar información de entrega y firma de recibido de la correspondencia distribuida	Archivista	H		
		Incluir documentos recibidos en formato DAF-16	Archivista	H		
		Realizar seguimiento periódico al normal desarrollo de las actividades de mensajería y entrega de correspondencia	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	V		
		Tomar acciones que permitan mejorar el proceso que se adelanta en la unidad de correspondencia	Archivista Auxiliar de Gestión Documental Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	A	Operación de la unidad de correspondencia acorde a los requerimientos de Ley y de la Entidad	
Solicitud de informes	Entes de control y partes interesadas	Planificar fechas de entrega de informes requeridos	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno/ Auxiliar de Control Interno	P	Informes presentados conforme a requisitos	Entes de control y partes interesadas
		Elaborar informes requeridos		H		
		Verificar el cumplimiento de fechas e informes requeridos		V		
		Establecer acciones de mejora para la entrega de informes con falencias		A		
Normatividad, reglamentación y otros	Entes de control y partes interesadas	Identificar requisitos legales, reglamentarios y otros requerimientos	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	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 con los requerimientos		H		
		Definición y establecimiento de planes de acción.		A		
Planificación y objetivos estratégicos	Presidente Ejecutivo	Establecer los métodos para medir el desempeño del proceso con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planeados	Vicepresidente Corporativo/ Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P	Cumplimiento de la planificación y logro de objetivos estratégicos	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno
		Realizar la medición de indicadores definidos		H		
		Revisar y realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos		V		
		Definir y establecer planes de acción según el resultado de la medición		A		

Copia no controlada

Riesgos	Partes interesadas	Identificar riesgos del proceso Definir las acciones para abordar los riesgos Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas Definir y establecer planes de acción	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	P H V A	Mapa de riesgos	Partes interesadas
Seguridad, integridad y disponibilidad de la información del proceso.	Gestión de Tecnología	Llevar a cabo la gestión documental del proceso y la generación de registros	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	H	Solicitud de back ups	Gestión de Tecnología
Canales de comunicación activos (Correos electrónicos, página web)		Interactuar con partes interesadas del proceso		H	Necesidades de comunicación con partes interesadas	
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 Sistemas de Gestión y Control Interno	H	Necesidades de comunicación con partes interesadas	Gestión 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	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Necesidad de Información relacionada con eventos, comunicados, capacitaciones, etc.	
Asignación presupuestal	Gestión Financiera	Desarrollar actividades propias del proceso	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	H	Solicitud de aprobación de presupuesto	Gestión Financiera
Resultados de revisión por la dirección	Presidente Ejecutivo /Sistemas de gestión y Control Interno	Apoyar las acciones derivadas de los resultados de la revisión por la dirección	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	H	Mejoramiento del sistema de gestión de calidad	Presidente Ejecutivo /Sistemas de gestión y Control Interno

Copia no controlada

	Código: GCD-01 Versión: 14 Vigencia: 2022-09-15	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Sistemas de Gestión**

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REGISTROS
Listado maestro de documentos	Listado maestro registros

RIESGOS, ASPECTOS AMBIENTALES, REQUISITOS E INDICADORES

RIESGOS	OPORTUNIDADES	REQUISITOS	INDICADORES
Mapa de riesgos (binaps)	Oportunidades según Balanced score card	Según plan legal Código de Comercio -Circular Única SIC. NTC ISO 9001	Matriz de Indicadores

RECURSOS

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

CONTROL DE CAMBIOS

No.VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12	16/08/2019	Se actualiza la caracterización según las dinámicas actuales de la Cámara e incluyendo la interrelación del proceso con los demás procesos de la Cámara
13	09/01/2020	Se actualiza la caracterización teniendo en cuenta el cambio de estructura organizacional de la Entidad, en este sentido se modifica el nombre del proceso, el objetivo y alcance del mismo de tal manera que incluya al Sistema de Gestión Documental y se incluyen actividades específicas de Gestión documental y la unidad de correspondencia

Copia no controlada

14	15/09/2022	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, implementación y mantenimiento de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, toda vez que no corresponden a actividades del proceso. 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.

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