

		MATRIZ CARACTERIZACIÓN: FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL							CODIGO: MAT-FOR-001
		OBJETIVO: Registrar y dar publicidad de actos y documentos de los registros delegados por el Estado, ofrecer asesorías especializadas, información confiable y oportuna y servicios retributivos que acompañen al comerciante en su proceso de crecimiento en busca de un empresario organizado y competitivo. ALCANCE: Inicia con la operación de las funciones delegadas por el Estado, el desarrollo de proyectos, servicios retributivos y la formalización de las empresas hasta el seguimiento de la satisfacción de los usuarios, la medición de los logros estratégicos y misionales del área.							VERSION: 19
		RESPONSABLE: VICEPRESIDENTE DE FORMALIZACIÓN Y CONEXIÓN EMPRESARIAL							
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	P.H. V.A.	CRITERIOS DE CONTROL	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE	REGISTRO	DOCUMENTO
Estado	Leyes aplicables. Funciones delegadas.	Actualizar según directrices del Estado las funciones delegadas por el mismo.	P	Verificar que los permisos de operación estén vigentes	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial	Sistemas de información actualizados. Funciones delegadas por el estado en operación.	CCC	N/A	MAT-FOR-002- Matriz normograma formalización
Estado PRE Normas de Calidad. Cliente.	Leyes. Estrategia corporativa. Requisitos de la Normas. Necesidades y expectativas del cliente.	Planificar la prestación del servicio.	P	Verificar que la planificación del servicio sea acorde con los requisitos de ley, de la norma, con los requisitos internos y con los requisitos del cliente.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial	Planes, proyectos y procedimientos del área.	FOR PRE SIG	FOR-PRE-005- Formato plan anual de trabajo- cronograma y presupuesto. FOR-PRE-004- Acta de constitución de proyectos.	DOC-PRE-005 -Estrategia corporativa. PRO-PRE-002 -Gestión y seguimiento de la estrategia corporativa. MAT-FOR-001-Matriz caracterización proceso de formalización. MAT-FOR-002-Matriz normograma formalización. MAT-FOR-004- Matriz informes formalización. MAT-SIG-005-Matriz identificación partes interesadas.
PRE FOR Clientes.	Políticas. Normatividad. Procedimientos. Registros delegados.	Realizar el recaudo y la verificación de requisitos para el registro de las funciones delegadas por el estado, Atención en sedes, Ruta de la Formalidad y Contact Center.	H	Verificar el nivel de formalidad en las actividades empresariales y de comerciantes del Departamento de Casanare.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial y equipo de trabajo.	Publicación de los actos administrativos.	Estado SIG Clientes.	Documentos del cliente. FOR-FOR-005 Relación Entrega de Reparto. FOR-FOR-007- Ubicación de usuarios y homonimia. FOR-SIG-006-Formato carta o solicitud. SII.	PRO-FOR-001-Procedimiento registros públicos. PRO-FOR-002-Procedimiento Ruta de la formalidad y Brigadas soy formal. INT-FOR-001-Instructivo domicilios PRO-FOR-006- Proceso devolución. PRO-FOR-005- Requisitos del cliente. PRO-FOR-007-Registro único de proponentes Formulario registro único empresarial y social-RUES Factura Emitida por el Sistema Integrado de Información Resolución. Certificado de Cámara de Comercio emitidos por el Sistema Integrado de Información y certificados especiales.

PRE SIG Junta Directiva.	Solicitudes de medición de los servicios y satisfacción del Cliente.	Realizar la medición a la Satisfacción del cliente y a la gestión del proceso.	H	Verificar el nivel de satisfacción que tiene el cliente sobre la prestación de los servicios, para generar mejora o acciones correctivas.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial, Directora de Proyectos e Información Empresarial, SIG.	Medición de indicadores.	PRE SIG Junta Directiva. Empresarios y Comerciantes.	FOR-FOR-001-Encuesta de satisfacción del Cliente. FOR-FOR-002-Tabulación encuesta de satisfacción del Cliente. FOR-SIG-009-Ficha técnica de indicadores.	INS-FOR-002-Instructivo de medición de satisfacción del Cliente.
FOR PRE SIG	Documentos del cliente. Solicitudes. Auditorias. Componente de Administración de riesgos.	Salvaguardar los documentos que son propiedad del Cliente y los de la gestión propia del proceso.	H	Controlar la disposición y organización de los documentos que son propiedad del Cliente y los de la gestión propia del proceso.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial y equipo de trabajo.	Archivo en físico y digitalizado.	FOR PRE SIG	Documentos del cliente. SII Docxflow	MAT-FOR-003-Matriz propiedad del Cliente. MAT-FOR-005-Matriz tabla de retención documental.
Supersociedades DIAN Minsolidaria Gobernación Casanare PRE. SIG Junta Directiva. Entidades de Control y vigilancia.	Solicitudes.	Realizar informes de gestión y dar respuesta a solicitudes.	H	Realizar seguimiento, envío de información dentro de los términos legales y verificar los controles, el incremento en el logro de los objetivos y la estrategia corporativa.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial, Director de Registros Públicos, Directora de Proyectos e Información Empresarial, Abogados de Registros Públicos, SIG.	Informes. Bases de datos. Respuesta a solicitudes.	Supersociedades DIAN Minsolidaria Gobernación Casanare PRE. SIG Junta Directiva. Entidades de Control y vigilancia.	FOR-PRE-008-Informe Ejecutivo. Formatos de las Entidad de control y vigilancia. Informe de Gestión, Entidades sin ánimo de lucro, Economía solidaria, Transporte de Carga. FOR-SIG-006-Formato carta o solicitud. Email. Docxflow.	MAT-FOR-004-Matriz informes Formalización.
Cliente.	Solicitud inscripción libros	Realizar inscripción de libros.	H	Verificar los controles al registro de libros que deben hacer los empresarios y comerciantes según directriz del Estado.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial, Director de Registros Públicos, Abogados de Registros Público, Asistente de Formalización.	Inscripción de libros.	Empresarios y Comerciantes.	Oficio o solicitud SII Docxflow	PRO-FOR-004-Procedimiento de inscripción de libros
Entorno. PRE. SIG	Cambios que no se pueden controlar. Solicitudes - Auditorias. Componente de Administración de riesgos.	Realizar el seguimiento y la reducción del impacto de los riesgos asociados al área.	H	Verificar los controles establecidos para la minimización ó eliminación de los riesgos.	Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial y equipo de trabajo de Formalización.	Documentos de análisis de riesgos. Matriz de riesgos.	PRE. SIG.	FOR-SIG-016-Análisis de riesgos.	Matriz de riesgos de formalización

<p>NORMA: ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 FOR SIG</p>	<p>Información del proceso. Resultado de auditorías. Resultados de medición.</p>	<p>Realizar seguimiento y medición al desarrollo y gestión del área en el logro de los objetivos y estrategia.</p>	<p>V</p>	<p>Verificar acciones y logro de metas.</p>	<p>Vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial, Directora de Proyectos e Información Empresarial, SIG.</p>	<p>Informes. Acciones.</p>	<p>FOR. SIG. PRE.</p>	<p>FOR-SIG-001-Acciones correctivas o preventivas. FOR-SIG-004-Formato informe de auditoría FOR-SIG-007-Propuesta de mejora. FOR-SIG-009-Ficha técnica de indicadores.</p>	<p>PRO-SIG-003-Acciones Preventivas. PRO-SIG-005-Propuesta de mejora. PRO-SIG-006-Acciones correctivas. INT-SIG-001-Instructivo analisis de causas y efecto. FOR-SIG-008 Control de no conformes.</p>
<p>NORMA: ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 FOR SIG</p>	<p>Información del proceso. Resultado de auditorías. Resultados de medición.</p>	<p>Implementar acciones para la mejora y la prevención.</p>	<p>A</p>	<p>Verificar que se hayan implementado acciones de mejora.</p>	<p>vicepresidente de Formalización y conexión Empresarial, Directora de Proyectos e Información Empresarial,</p>	<p>Acciones implementadas y evaluadas.</p>	<p>FOR. SIG. PRE.</p>	<p>FOR-SIG-001-Acciones correctivas o preventivas. FOR-SIG-007-Propuesta de mejora.</p>	<p>PRO-SIG-003-Acciones Preventivas. PRO-SIG-005-Propuesta de mejora. PRO-SIG-006-Acciones correctivas. INT-SIG-001-Instructivo analisis de causas y efecto.</p>

PARAMETRO	INDICADOR	META	FRECUENCIA	REGISTROS	DOCUMENTOS
Nro de Actividades realizadas / Nro de actividades planeadas * 100	Cumplimiento de Gestión.	100%	Trimestral	FOR-FOR-001- Encuesta de satisfacción del cliente.	
Cantidad de ingresos recibidos / Cantidad de ingresos proyectados * 100	Cumplimiento Financiero.	100%	Trimestral	FOR-FOR-002- Tabulación satisfacción del cliente. FOR-FOR-003- Registro de asistencia actividades y eventos. FOR-FOR-005- Relación entrega de reparto. FOR-FOR-006 - Manifestación de Emprendimientos Sociales FOR-FOR-007- Ubicación de usuarios y homonimia. FOR-FOR-008- Informe de actividades FOR-FOR-009- Control de visitas y Entrega de Correspondencia.	INT-FOR-001- Instructivo domicilios. INT-FOR-002- Instructivo de medición de satisfacción del cliente MAT-FOR-001- Matriz caracterización proceso formalización. MAT-FOR-002- Matriz normograma formalización MAT-FOR-003- Matriz propiedad del cliente MAT-FOR-004- Matriz informes formalización MAT-GEA-002-Tabla de retención documental - Formalización y afiliados. MAT-SIG-005 Matriz Identificación partes interesadas - FOR PRO-FOR-001- Registros públicos. PRO-FOR-002- Ruta de la Formalidad y Brigadas Soy Formal. PRO-FOR-003 Firma manuscrita. PRO-FOR-004- Procedimiento de Inscripción de libros. PRO-FOR-005- Requisitos del cliente. PRO-FOR-006- Procedimiento devolución. PRO-FOR-007- Registro único de proponentes. PRO-FOR-008 Procedimiento Recursos. FOR-SIG-016 Analisis de Riesgos - Formalización
Promedio resultado obtenido satisfacción del cliente	Satisfacción del Cliente.	≥4,2	Trimestral	FOR-FOR-011- Formato ley 1780 personas naturales. FOR-FOR-012- Formato ley 1780 sociedades. FOR-FOR-013- Formato ley 1780 renuncia personas naturales. FOR-FOR-015- Formato ley 1780 renovación personas naturales. FOR-FOR-016- Control notificación Trámites devueltos. FOR-FOR-017- Formato ley 1780 renuncia sociedades. FOR-FOR-019- Formato ley 1780 renovación sociedades. FOR-FOR-020- Planeación Visitas Ruta de la Formalidad y Brigadas Soy Formal.. FOR-FOR-023- Verificación por falla técnica. FOR-FOR-026-Situación de control-persona natural-controlante FOR-FOR-027-Situación de control-persona natural- no controlante	
Cantidad de activos año presente / Cantidad de activos año anterior * 100	Fortalecimiento del tejido empresarial - Estratégico.	15%	Anuual		
En porcentaje: (Número de matriculas+renovaciones año actual / Número de matriculas+renovaciones año anterior)	Formalidad Empresarial - Estratégico.	90%	Anuual		
(Número de corrección de certificados válidos + el número de resoluciones válidas)-meta	No Conformes	35	Trimestral		
((Número de Establecimientos Comerciales Registrados CCC * Número Establecimientos Comerciales Informales Censados) / Número de Establecimientos censados)) / (Número Matriculados + Número Renovados).	Censo Empresarial.	< 40%	Cuando se realice censo		

RECURSOS

REQUISITOS

HUMANOS:	Sede Principal: Vicepresidente de formalización y conexión empresarial, Director de registros públicos, Director de proyectos e información empresarial, abogados de registros públicos, profesionales de formalización, auxiliares asesores de formalización, asistente de formalización,auxiliares de gestión documental y Pasantes Sena. Seccionales y puntos de servicio: mínimo un colaborador.	DE LA NORMA	ISO 9001:2015 1.-2. - 4.4, 7.5 - 7.5.1 - 7.5.3 - 8.5.6, 6.2 - 6.3, 7.1.4, 8.1, 8.2, 8.4.2, 8.5 (8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - 8.5.4), 9.1.1, 9.1.2, 9.1, 8.6, 8.7 / 10.1 - 10.2, 9.1.3, 10.3 / 10.1 ISO 14001:4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 7.5,1 - 7.5,2 - 7.5,3 - 6.3 - 8.5,1-8,5,2 - 8,5,6 - 9,3 - 8,2,1 -9,1- 9,1,2 - 9,1,3 - 9,2 - 10,1 - 10,2 - 10,3
AMBIENTE DE TRABAJO:	Equipos de hardware y software, muebles y enseres de oficina, acceso a medios tecnologicos y de comunicación, transporte.	LEGALES	Matriz normograma y demás relacionadas a las Cámaras de Comercio
INFRAESTRUCTURA:	Para lograr la conformidad con los requisitos del producto se requiere controlar: temperatura, espacio, higiene, iluminación, ergonomía, ruido, protocolos de bioseguridad.	INTERNOS DE LA EMPRESA	Manual de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, SIG, Protocolo de bioseguridad

Fecha: 26/08/2022	Elaboró: Pilar Benítez	Aprobó: Nury Aleyda Gonzalez Peña	Aprobó: Jholman Hernan Calderon Acuña
-------------------	------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------