



A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1. NOMBRE DEL PROCESO		Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial			
2. TIPO DE PROCESO		Misional			
3. RESPONSABLE DEL PROCESO		Director (a) de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.			
4. OBJETIVO DEL PROCESO		Fomentar en el municipio de Palmira la cultura emprendedora, la empleabilidad y el turismo a través de la articulación interinstitucional durante el periodo de gobierno.			
5. ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso inicia con la revisión de la información, la gestión interinstitucional para la satisfacción de las mismas y termina con la mejora continua.			
B. ACTIVIDADES DEL PROCESO					
ENTRADAS		DESARROLLO		SALIDAS	
PROVEEDORES	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> Alcaldía de Palmira Comunidad empresarial SENA, Universidades DANE, Cámara de Comercio de Palmira Ministerio de Trabajo Ministerio de Comercio, Industria y Turismo FONTUR, ProColombia, Bancoldex Ciudadanía en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de la comunidad Solicitudes de Ministerio de Trabajo Gremios Normatividad Sectorial Plan de Ordenamiento Territorial Plan de desarrollo Municipal Documentación aplicable al Proceso Normatividad vigente aplicable al proceso (Ver Normograma) 	P	<ol style="list-style-type: none"> Revisión de información sectorial secundaria disponible como insumo para planear estrategias y proyectos que nos conduzcan al cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal Formular plan de acción. 	<ol style="list-style-type: none"> Estrategias y proyectos definidos. Plan de Acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Dependencias de la Entidad Proceso de Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Otras dependencias de la Entidad Gremios en la población objetivo y comunidad en general Servicio Nacional de Aprendizaje Entes de Control 	<ol style="list-style-type: none"> Estrategias, programas y proyectos definidos. Plan de Acción. Solicitudes y requerimientos de la comunidad. Solicitudes entes de control y de otras entidades 	H	<ol style="list-style-type: none"> Atención a solicitudes y requerimientos de la comunidad Identificación de las necesidades y requerimientos de los emprendedores y empresarios para definir su vinculación a los diferentes planes y estrategias a implementar Coordinación de la Agencia de Empleo del Municipio Gestión Interinstitucional para el fomento de la cultura emprendedora, ejecución y seguimiento a los convenios y Alianzas Gestión interinstitucional para el fomento del turismo, ejecución y seguimiento a los convenios y Alianzas 	<ol style="list-style-type: none"> Informe de PQRSF atendidas Caracterizaciones de los emprendedores y empresarios en diferentes eventos y acciones realizados y apoyados. Comunidad Orientada y Vinculada laboralmente. Informes de supervisión de Convenios y alianzas estratégicas con actividades de emprendimiento y desarrollo empresarial Informes de supervisión de Convenios y alianzas estratégicas con actividades de fomento al turismo 	<ul style="list-style-type: none"> Otras Dependencias de la Alcaldía Emprendedores y empresarios Buscadores de Empleo Ministerios Entes territoriales Entes de control Comunidad en general
<ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Oficina de control Interno Proceso Direccionamiento estratégico Proceso de Evaluación y Control de la Gestión 	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal asociadas Seguimiento a Mapa de Riesgos Encuestas de satisfacción Informes de Auditorías Internas y Externas 	V	<ol style="list-style-type: none"> Evaluar y analizar los servicios prestados. Evaluación a los indicadores de gestión. Evaluar la Gestión de riesgos Evaluación al cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Municipal 	<ol style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de satisfacción. Informe sobre Indicadores de gestión. Mapa de Riesgos actualizado Informe Seguimiento Plan de Desarrollo Municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades de Control Comunidad Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso Evaluación y Control a la Gestión
<ul style="list-style-type: none"> Entidades de Control Comunidad Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso Evaluación y Control a la Gestión 	<ol style="list-style-type: none"> Indicadores analizados Hallazgos de Auditoria analizados Resultados del Seguimiento y medición del proceso 	A	<ol style="list-style-type: none"> Análisis de datos e información del proceso Realizar el control del servicio no conforme Definir acciones correctivas, preventivas o de mejora, de acuerdo con los resultados de seguimiento y análisis del proceso 	<ol style="list-style-type: none"> Informe de acciones de mejora en la prestación de servicio. Informe de acciones para corregir Servicio No conforme. Informe de planes de Mejoramiento implementados 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad en general Todos los procesos de la Entidad Proceso Evaluación y Control a la Gestión
C. RECURSOS					
Técnicos y Tecnológicos		Talento Humano		Locativos	

La impresión de este documento es una Copia No Controlada



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Equipos de oficina: Computadores, fotocopiadora, escáner, internet, mesas, sillas, archivos de gestión, impresora.	1. Directora	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	1. Oficina Principal: Instalaciones optimas, adecuadas, confortables.
2. Plataforma de la Agencia Publica de Empleo.	2. Líder de turismo		2. Oficina de Turismo: Instalaciones optimas, adecuadas, confortables.
3. Teléfono fijo y móvil.	3. Profesionales Especializado 03 (3)		3. Servicios de Apoyo: se cuenta con servicio de energía, agua potable, parqueaderos, baños, cocineta, sala de juntas, módulos de oficina, patio.
	4. Profesional Universitario 01 (1)		4. Recursos físicos: se cuenta con ambiente físico agradable, iluminación,
	5. Técnico Administrativo (2)		
	6. Auxiliares Administrativo 02 (1)		
	7. Secretario Ejecutivo 04 (1)		
	5. Contratistas		

D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos Asociados	Registros
MEMPR-002 PROMOCIÓN DE LA CULTURA EMPRENDEDORA MEMPR-003 EMPLEABILIDAD MEMPR-004 GESTIÓN, FOMENTO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	MEMFO-001 CARACTERIZACIÓN EMPRENDEDORES MEMFO-003 FORMATO VISITA EMPRESA MEMFO-004 FORMATO SOLICITUD DE CANDIDATOS MEMFO-006 ENCUESTA SATISFACCION AGENCIA DE EMPLEO MEMFO-010 VISITA OPERADOR TURISTICO MEMFO-011 CARACTERIZACION BUSCADORES DE EMPLEO MEMFO-012 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EMPRENDIMIENTOS MEMFO-013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TURISMO MEMFO-015 REGISTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS MEMFO-016 REPORTE ASESORÍA INDIVIDUAL MEMFO-017 REGISTRO EN APLICATIVO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

E. REQUISITOS ASOCIADOS A CUMPLIR

Norma ISO 9001:2015	4.4 - 5.1.2 - 6.1 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.3.1 - 8.3.2 - 8.4 - 8.5 - 8.7 - 9.1 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 - 10.1 - 10.2 - 10.3
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión 2; Dimensión 3; Dimensión 5; Dimensión 7
Norma ISO 45001:2018	5.2 - 6.1.2 - 6.2.1 - 7.3 - 7.4.2 - 8.1.2 - 9.1 - 10.2 - 10.3
Legales y de la Organización	Ver Normograma

F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Nombre, fórmula y meta del Indicador		
NOMBRE DEL INDICADOR	PARÁMETRO	META
1. Operadores Turísticos Intervenido	[Número de operadores turísticos Intervenido / Total de Operadores turísticos planificados a intervenir]*100	100%
2. Emprendimientos o empresas Intervenido	[Número de emprendimientos o empresas Intervenido / Total de emprendimientos o empresas planificados a intervenir]*100	100%
3. Personas registradas en la Agencia Pública de Empleo por la Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	[Número de personas registradas por la Dirección en la APE / Total de personas Planificadas a Registradas por la Dirección en la APE]*100	100%

G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS

Riesgos del Proceso:	Ver Mapa de Riesgos:(MEMMR-001)	Peligros del Proceso:	Ver Matriz de Peligros
-----------------------------	---------------------------------	------------------------------	------------------------

H. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha (dd/mm/aaaa)	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
27/07/2015	NA	Creación del Documento	1
26/10/2015	1	Reformulación de Indicadores	2
28/07/2016	2	Se cambia la estructura total de la caracterización del proceso, se reformulan Indicadores, se recodifica.	3



Alcaldía Municipal de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

1/10/2017	3	Se modifica el objeto y el alcance de la caracterización. Se modifica mapa de riesgos, plan de acción y el ciclo PHVA de la caracterización Reformulación y creación de nuevos indicadores Ajuste a estructura administrativa según Decreto Municipal 213 del 1 agosto 2016	4
20/06/2018	4	Adaptación del nuevo formato	5
18/03/2019	5	Se elimina 2 indicadores, 1 formato y se actualiza los indicadores	6
23/08/2019	6	Adaptación del nuevo formato de caracterización, procedimiento, se actualiza mapa de riesgos. Se actualiza matriz de Peligros, Actualización de indicadores.	7
16/10/2020	7	Eliminación y creación de nuevos indicadores Se modifica la composición del Talento Humano	8
31/08/2021	8	Modificación en Documentos del proceso	9
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Eugenio Nañez Ballesteros	Nombre:	Vivian Andrea Rodriguez
Cargo:	Profesional Universitario Grado. 03	Cargo:	Directora Emprendimiento y Desarrollo Empresarial
Fecha (dd/mm/aaaa):	31/08/2021	Fecha (dd/mm/aaaa):	31/08/2021
Firma:		Firma:	

La impresión de este documento es una Copia No Controlada