

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

AFILIACIÓN Y FIDELIZACION RED DE AFILIADOS

DP-REG-10-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Incrementar y mantener el grupo de afiliados de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el impacto en la Región y el uso de los servicios (beneficios) de afiliados.

ALCANCE DEL PROCESO Describe todas las actividades que se deben desarrollar a fin de afiliar a un empresario siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 1727 de julio de 2014.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE Y EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSIÓN
Vicepresidente Registro y Redes Empresariales	Director Comercial y de Servicios – Coordinador Comercial - Promotores Comerciales – Gestor de Producto - Asesor Jurídico I - Auxiliar Administrativo- Comité de Afiliación	15-05-2024	33

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Registros Públicos Empresarios Unidades de la CCB Direccionamiento Estratégico de la CCB	Información de las bases de datos de empresarios. Estrategias y metas de la organización.	- ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS - PROYECCIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA RED - ELABORACIÓN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - REALIZAR LA PROSPECTACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL PARA EMPRESAS POTENCIALES A AFILIAR. - REALIZAR AFILIACION O RENOVACION CUOTA DE AFILIACIÓN - EVALUACION Y ANALISIS DEL SERVICIO RED DE AFILIADOS - PROGRAMAR Y DESARROLLAR ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE AFILIADOS, ACTAS (ESTUDIO DE LAS AFILIACIONES NUEVAS Y DESAFILIACIONES) - ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS E INFORMACIÓN DEL PROCESO - MEJORAS DEL PROCESO	- Afiliación de empresarios a la Cámara de Comercio de Bucaramanga y fidelización de estos. - Informe de Gestión Anual	Empresarios Afiliados, Empresarios registrados (candidatos a afiliar)

RECURSOS	CONTROLES DEL PROCESO	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Aplicativo de Afiliados Equipo de oficina y comunicaciones Material promocional Empresa de Mensajería Transporte Sales forcé Aplicativo Ventanilla Web	- Verificación de los datos de las empresas con potencial de afiliación. (Reportes RUES / Coopcentral). - Elaboración de la encuesta que consolida la información obtenida en la evaluación del servicio (análisis de resultados). - Verificación de los datos del formulario desafiliación contra el aplicativo de Registro de Afiliados (desafiliaciones). - Seguimiento a las metas establecidas trimestralmente de afiliados en cada oficina seccional - Actualizar la página web de la Red de afiliados en cuento a Beneficios, eventos, alianzas, Consultas y requisitos). - Actualizar tarifas de afiliación en la página Web. - Aprobación de comité de afiliaciones - Número de nuevos afiliados a 31 de Diciembre. - Análisis de la oportunidad de la Renovación frente al año anterior. - Realizar seguimiento a la meta anual de Afiliados al 31 de diciembre.	Ver matriz de Riesgos f-adm-03-27

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

AFILIACIÓN Y FIDELIZACION RED DE AFILIADOS

DP-REG-10-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Incrementar y mantener el grupo de afiliados de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el impacto en la Región y el uso de los servicios (beneficios) de afiliados.

ALCANCE DEL PROCESO Describe todas las actividades que se deben desarrollar a fin de afiliar a un empresario siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 1727 de julio de 2014.

DUEÑO DEL PROCESO

Vicepresidente Registro y Redes
Empresariales

RESPONSABLE Y EJECUTORES

Director Comercial y de Servicios – Coordinador Comercial - Promotores Comerciales – Gestor de
Producto - Asesor Jurídico I - Auxiliar Administrativo- Comité de Afiliación

FECHA DE VERSION

15-05-2024

VERSIÓN

33

DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS		
	CLIENTES	NORMA ISO 9001:2015	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la suite empresarial	Trato preferencial para afiliados. Cumplimientos de la ley 1727 de 2014	Planear: 4.2 - 4.4 - 5.1.2 - 5.2.1 - 6.1 - 6.3 Hacer: 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.6 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5 - 8.6 - 8.7 Verificar: 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 Actuar: 10	Ver. d-adm-06-05 Normograma

CUADRO DE INDICADORES

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
Ingresos totales Afiliados	Cumplimiento presupuestal servicios de la Vicepresidencia	Total, de ingresos Afiliados	Presupuesto	Trimestral	Millones de pesos	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales
Número total de Afiliados	Estimular la afiliación para el fortalecimiento e integración de la Red de Afiliados	Número de empresas que renuevan la afiliación más número de empresas nuevas afiliadas	Administrador de informes /reportes afiliados	Trimestral	Núm.	Ascendente	
Satisfacción del servicio de Afiliados	Medir el grado de satisfacción que tienen los afiliados a la Cámara de Comercio con relación a los beneficios que reciben.	Promedio de calificación del servicio de afiliados Tamaño de la muestra, acordado con el proveedor y el responsable del proceso.	Resultados de la encuesta de satisfacción	Anual	Núm.	Ascendente	