 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D - 010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 243

## 5. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

**Nombre del proceso:** Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, servicios CAE Centro de Atención Empresarial

**Número del proceso:** 001


**Responsable de Coordinar:** Director Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

**Objetivo del proceso:** Proveer información de los comerciantes y sus establecimientos, así como de las Entidades sin ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías ciudadanas, Registro de Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo.

**Objetivo CAE:** Promover una relación más eficiente entre las personas, la administración pública y las entidades privadas que le prestan servicios relacionados con su registro y formalización, mediante la reducción de pasos, requisitos, plazos, contactos y mejoramiento del acceso a información sobre los trámites a seguir para la creación de empresas.

**Indicadores de Eficacia:** Grado de satisfacción del cliente

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:** El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del Cliente se mide de forma semestral.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 243</b>

**Encuesta CAE:**

Encuesta de satisfacción cliente CAE.


Dicho indicador se mide de forma semestral.

**Entradas:**

Consultas de información en cuanto a creación y constitución de empresa  
Documentos sujetos a registro  
Documentos asociados  
Recursos monetarios para la operación  
Soporte técnico y de información (Sistemas)  
Manual de Procedimientos  
Mapa de Riesgos del Proceso de Registros Públicos.  
Planes de Mejoramiento derivados del Mapa de Riesgos del Proceso de Registros Públicos.  
Programa de Brigadas de Formalización.  
Contexto de la organización  
Necesidades y expectativas de las partes interesadas

**Procesos de Entrada:**

Proceso de Gestión General del SGC  
Proceso de Gestión Humana  
Proceso de Contratación y Compras  
Proceso de Seguimiento al SGC  
Proceso de Comunicaciones Corporativas  
Proceso de Infraestructura

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 243</b>

**Procesos de Entrada:**


Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones  
Proceso de Afiliados

**Actividades del Proceso:**

1. Atender – Recepcionar la necesidad del cliente
2. Analizar e interpretar la necesidad del cliente
3. Suministrar información (creación, constitución de empresa)
4. Recepción de los documentos del cliente
5. Verificación de los documentos y anexos
6. Ingreso de los documentos al sistema de información
7. Revisión jurídica de los documentos
8. Registro de los documentos
9. Digitación del certificado
10. Archivo de los documentos
11. Realización de encuestas de satisfacción del cliente
12. Análisis de las encuestas
13. Planteamiento de acciones correctivas y preventivas

**Salidas:**

Consultas atendidas en materia de información en cuanto a creación y  
Constitución de empresa y en general tramites de registro.  
Inscripción de los actos de los comerciantes, de las entidades sin ánimo de lucro y  
de los proponentes en su respectivo registro  
Certificado de los actos de los comerciantes, entidades sin ánimo de lucro y de  
los proponentes

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D - 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 243</b>

**Procesos de Salida:**

Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad  
Proceso de Afiliados.  
Proceso de Comunicaciones Corporativas

**Recursos:**

Establecidos en el numeral 3 del Plan de calidad del servicio de Registros Públicos PC-001

**Documentos asociados:**

Para el proceso de registros públicos y asuntos jurídicos se tienen asociados todos los procedimientos establecidos para la prestación del servicio, así como los planes y mapas de riesgos del proceso y del CAE y el plan de calidad del proceso.

Acuerdo 016 de 2002 del Archivo General de la Nación

Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y sus modificatorias

Código de Comercio

Decreto 19 de 2012 - Ley Anti trámite de la presidencia de la Republica del 10 de enero de 2012

Decreto 0348 de 2015 Transporte

Decreto 393 de 2002

Decreto No. 0427 de 1996

Decreto 650 de 1996 del Ministerio de Hacienda - Impuesto de Registro



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 243

Decreto 1529 de 1990 de la Presidencia de la República

Decreto 2042 de 2014 (Reglamenta Ley 1727-14)

Decreto No. 2150 de 1995

Ley 232 de 1995 - CAE

Ley 594 de 2000

Ley 1429 - ley de formalización y generación de empleo

Código de procedimiento y de lo contencioso administrativo

Ley 1727-14

Ley 1753 - 2015- Plan Nacional de Desarrollo

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1780-16

Ley 1801 de 2016 Código de Policía

Resolución 8934 de 2014

Decreto 2150 de 1995 ESAL

Ley 10 de 1991 - Empresas Asociativas de Trabajo - ESADL

Ley 79 de 1988 del Congreso de la República - ESAL

Ley 454 de 1998 - ECONOMIA SOLIDARIA

Ley 1150 de 2007 - CONTRATACION

Decreto 589 de 2016 - DIAN

Decreto 2820 de 2011 - DIAN

Resolución 122 del 20 de junio de 2014 DIAN

Decreto 239 de 2017 RNT



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 243

Decreto 1076 de 1997 - RNT  
Decreto 1097 de 2014 Reclamación - RNT  
Decreto 1293 de 2014 Actualización Guías - RNT  
Decreto 2074 de 2003 - RNT  
Decreto 2438 de 2010 - RNT  
Decreto 2590 de 2009 - RNT  
Ley 300 de 1996 - RNT  
Ley 1101 de 2006- RNT  
Ley 1558 de 2012 - RNT  
Resolución 0148 de 2015 Sostenibilidad - RNT  
Resolución 0161 de 2012 Arrendadores de Vehículos - RNT  
Resolución 347 del Min TIC RNT  
Resolución 348 del Min TIC RNT  
Resolución 0405 de 2014 Normas Sectoriales RNT  
Resolución 3160 de 2015 Normas Sectoriales RNT  
Resolución 3722-15 - RNT  
Resolución 3860 de 2016 Normas Sectoriales RNT  
Resolución 5605 de 2014 - RNT  
Decreto 1082 de 2015 RUP  
Decreto 1166 de 2016 Derecho de petición verbal PQR  
Ley 1581 de 2012 Habeas Data PQR  
Decreto 1840 - 2015 - RONEOL



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 243

Decreto 1890 - 2015 RUNEOL

Ley 1527 - 2012 - RUNEOL

Resolución 3440 - 2015 - RUNEOL

Resolución 65145 - 2015 – RUNEOL

Procedimiento salidas no Conformes (P-020)

### Requisitos de ISO 9001 versión 2015

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
4.4	5.1.1	7.3	10.1
6.1	5.1.2	9.1.1	10.2
6.2	5.2.2	9.1.2	
8.1	7.1.1	9.1.3	
	7.1.4		
	8.2.1		
	8.2.2		
	8.2.3		
	8.2.4		
	8.5.1		
	8.5.2		
	8.5.3		
	8.5.4		
	8.5.5		
	8.5.6		
	8.6		
	8.7		