 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 215</b>

## 4.2. REQUISITOS PARTICULARES

### 4.2.1. PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS

#### A) CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

**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:** Proveen 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 mas 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

**Momento de la medición del indicador de eficacia:** El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del Cliente se mide de forma semestral.


**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

 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 215</b>

**Entradas:**

- ◆ Documentos sujetos a registro
- ◆ Documentos asociados
- ◆ Recursos monetarios para la operación
- ◆ Soporte técnico y de información (Sistemas)
- ◆ Manual de Procedimientos
- ◆ Programa Plan Amigos
- ◆ 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.


**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 institucionales

**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:**

 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 215</b>

**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

**Procesos de Salida:**


- ◆ Proceso de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Proceso de Afiliados.
- ◆ Proceso de Comunicaciones institucionales

**Recursos:**


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

**Documentos asociados:**

- ◆ Plan de calidad del servicio de registros públicos
- ◆ Requisitos básicos para los trámites de registro
- ◆ Procedimiento Información CAE
- ◆ Procedimiento Asesores CAE y Asesor Especializado
- ◆ Encuesta de satisfacción cliente centro de atención empresarial “CAE”
- ◆ D-017 Mapa de riesgos CAE
- ◆ Manual de protocolos de servicios CAE
- ◆ Lista de chequeo para constitución de empresa
- ◆ Código de Comercio colombiano.
- ◆ Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ◆ Ley 1150 de 2007
- ◆ Decreto 2150 de 1995
- ◆ Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y sus modificatorias
- ◆ Ley 594 de 2000
- ◆ Acuerdo N° 016 de marzo 8 de 2002 del Archivo General de la Nación
- ◆ Decreto 393 de 2002
- ◆ Decreto 0427 de 1996

 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 215</b>


- ◆ Decreto 650 de 1996
- ◆ Decreto 1879 de 2008
- ◆ Ley 10 de 1991
- ◆ Ley 79 de 1988
- ◆ Decreto 1529 de 1990
- ◆ Ley 454 de 1998
- ◆ Tiempos implementados para la prestación de servicios
- ◆ Cartilla Procesos Nacionales RUE
- ◆ Ley 1429 del 29 de diciembre de 2010
- ◆ Decreto-Ley 19 del 10 de enero de 2012
- ◆ D-106 Mapa de riesgo Registros Públicos
- ◆ Plan de manejo de riesgos del CAE y de Registros Públicos
- ◆ Decreto 1510 del 17 de julio de 2013
- ◆ Procedimiento derecho de petición de inscripción de documentos de acuerdo al nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
- ◆ Ley 1727-2014
- ◆ Decreto 1840-2015
- ◆ Ley 1527-2015
- ◆ Resolución 3440-2015
- ◆ Ley 1558 de 2012
- ◆ Ley 300 de 1996
- ◆ Resolución 347 y 348 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- ◆ Ley 1101 de 2006
- ◆ Decreto 1076 de 1997
- ◆ Decreto 2074 de 2003
- ◆ Decreto 2590 de 2009
- ◆ Decreto 2438 de 2010. AV
- ◆ Decreto 1097 de 2014 Reclamación
- ◆ Decreto 1293 de 2014 Actualización Guías
- ◆ Decreto 0348 de 2015 Transporte
- ◆ Resolución 0161 de 2012 Arrendadores de Vehículos
- ◆ Resolución 0405 de 2014. NTS – Aventura
- ◆ Resolución 5605 de 2014. Aplaza garantía

 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>D – 010</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión 215</b>

- ◆ Resolución 0148 de 2015 NTS Sostenibilidad
- ◆ Decreto 2150 de 1995 ESADL
- ◆ Decreto 0427 de 1996 ESADL
- ◆ Decreto 1166 de 2016 Derecho de petición verbal PQR
- ◆ Ley 1581 de 2012 Habeas Data PQR
- ◆ Ley 1755 de 2015 RM
- ◆ Ley 1801 de 2016 Código de Policía RM
- ◆ Resolución 3860 de 2016 Normas Sectoriales RNT
- ◆ Resolución 3160 de 2015 Normas Sectoriales RNT
- ◆ Resolución 0148 de 2015 Normas Sectoriales RNT
- ◆ Resolución 0405 de 2014 Normas Sectoriales RNT
- ◆ Decreto 545
- ◆ Decreto 2220
- ◆ Decreto 1890 RONEOL
- ◆ Decreto 589 DIAN
- ◆ Ley 1753 del 2015 Plan Nacional de Desarrollo
- ◆ Ley 1780 del 2016 RM
- ◆ Resolución 3722 RNT
- ◆ Resolución 65145 RONEOL
- ◆ Resolución 8934 archivo
- ◆ Ley 1801 de 2016 Código de Policía

**Requisitos de ISO 9001 versión 2008**

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
5.5.1	4.2.3	8.2.2	8.3
5.4.1	4.2.4	8.2.3	8.4
8.1	5.5.3	8.4	8.5.1
4.1	6.3		8.5.2
6.1	7.1		8.5.3
4.2.1	7.2.1		
	7.2.2		
	7.2.3		
	7.5.1		

 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 215</b>

	7.5.2		
	7.5.3		
	7.5.4		
	7.5.5		
	8.2.4		
	8.3		
	8.5.1		
	8.5.2		
	8.5.3		

## **B) REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 EN LA FASE DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS**

### **(6.3.) Infraestructura**

La infraestructura necesaria para una adecuada prestación del servicio está especificada en el numeral 3 del plan de calidad PC-001


### **(7.1.) Planificación de la realización del producto**

El plan de calidad PC-001 describe el proceso de prestación del servicio de registros públicos (Incluye servicios prestados en el CAE), las características del servicio, los objetivos del servicio, los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio y el plan de seguimiento y verificación del proceso que asegura la calidad del servicio.

#### **(7.2.1.) Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

Los servicios que presta la entidad son básicamente cuatro:

1. Matrícula de personas naturales y/o jurídicas, matrícula de establecimientos y renovación de la matrícula.
2. Registro de actos de los comerciantes en el Registro Mercantil, Entidades sin Ánimo de Lucro, Entidades de Economía Solidaria, Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro, Veedurías ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Nacional Público de las personas Naturales y Jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos suerte y azar, Registro Único de Proponentes, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo.
3. Información de la base de datos del registro público.
4. Información en materia de creación y constitución de empresa (servicios prestados en el CAE)

 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 215</b>

Existe una variedad de actos de los comerciantes y entidades sin ánimo de lucro, sujetos a registro. Para solicitar el registro de sus actos, los usuarios se acercan a la entidad con un documento privado o escritura pública, según se trate, que contiene el acto que el comerciante o entidad sin ánimo de lucro ha realizado y desea registrar. En ocasiones la entidad ofrece formatos preestablecidos que el cliente diligencia y luego autentica para así facilitarle la solicitud del servicio (ver formato solicitud de cambio de actividad del comerciante, formato solicitud de cambio de nombre, formato solicitud cambio de dirección comercial y de notificación judicial, formato de solicitud cambio de actividad comercial del establecimiento, formato solicitud de registro de libros, formato solicitud de cancelación de matrícula de persona natural, formato solicitud de cancelación de matrícula de establecimiento, modelo de contrato de enajenación de establecimiento de comercio).


Las matrículas y renovaciones se realizan a través del diligenciamiento y presentación de un formulario que el cliente adquiere en las instalaciones de la entidad (formulario único empresarial para matrículas y renovaciones).

El proponente se inscribe, renueva, actualiza o cancela su inscripción, a través del diligenciamiento y presentación de un formulario que es adquirido en la entidad.

La información del registro es pública, cualquier persona puede tener acceso a ella, este es el tercer grupo de servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas y el cliente la solicita por e-mail, fax, carta o diligenciando los formatos preestablecidos (ver formato solicitud de copias de los registros públicos, formato solicitud de consulta de los expedientes de los registros públicos, formato de solicitud de listados de la base de datos de los registros públicos, formato solicitud de certificados especiales). La solicitud de los certificados es ingresada directamente en el SII, las demás solicitudes de información se radican en el sistema de peticiones, quejas y reclamos.

NOTA: Cuando el cliente solicita la información telefónicamente el funcionario le solicita por favor plasmar su solicitud por e-mail, consignar en la cuenta bancaria de la entidad y enviar por fax el recibo de consignación.

Los usuarios deben cumplir con unos requisitos legales para que su solicitud de registro sea aceptada, estos requisitos se informan al cliente a través de asesorías personalizadas (en la oficina de atención al comerciante) o por medio de folletos y volantes explicativos disponibles al usuario. Los requisitos para todos los trámites del proceso de registros públicos se agruparon en un documento denominado D – 003 “Requisitos básicos para los trámites de registros” con el fin de unificar los criterios de los funcionarios al momento de verificar los requisitos de los usuarios.

 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 215</b>

### **(7.2.2.) Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

Por intermedio de los asesores y los asesores especializados de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos se ofrece en un solo contacto los servicios de liquidación y recaudo de derechos de Cámara de Comercio e Impuestos de Registro Departamental. Inmediatamente el asesor efectúa la radicación, revisión, registro o devolución de los mismos; brindando a los usuarios agilidad, inmediatez e información clara y completa sobre los trámites efectuados ante la Entidad.

Para los documentos que ingresan a través del RUE y por intermedio de los Puntos de Atención al comerciante PAC se aplican los tiempos establecidos por la Dirección de la Unidad.

La revisión del documento se efectúa según las normas del registro, realizando el control de legalidad que le compete a la Cámara, si la documentación cumple con los requisitos lo inscribe en el correspondiente libro según el acto de que se trate y el sistema automáticamente asigna un número de inscripción del documento en el registro. Si el documento no cumple con los requisitos legales para ser registrado porque falta complementar la información, el asesor realiza una comunicación de devolución del documento en la cual se explican las razones de la no inscripción; cuando el cliente haya corregido o completado su documento lo ingresa nuevamente para su registro.


Si la revisión jurídica que realiza el asesor especializado a la documentación, se concluye que el mismo no puede ser registrado por tratarse de un caso expreso en que la ley autoriza a la entidad para abstenerse de realizar la inscripción, o se trata de documentos en que constan decisiones ineficaces o actos inexistentes (control de legalidad) se procede a expedir el acto administrativo motivado negando el registro solicitado, acto que puede ser impugnado por el interesado interponiendo los recursos de ley.

### **(7.2.3) Comunicación con el cliente**

El proceso de Registros Públicos, difunde sus servicios por medio de plegables, anuncios en prensa o radio, convocatorias escritas, reuniones, conferencias, página Web y/o telemarketing y su contact center. El cliente puede solicitar información adicional por teléfono, carta, e-mail o personalmente dirigiéndose a la oficina correspondiente.

Las quejas o reclamos de los usuarios son recibidos en cualquier piso de las instalaciones personalmente o por medio de buzones, también se reciben por carta, fax o e-mail. Estas quejas o reclamos son entregados al Coordinador CAE y PQR, quien se encarga de radicarlos y direccionarlos al área responsable, la cual debe enviar una respuesta (siempre se dará) en los términos de la resolución aprobada por la Junta Directiva, estos términos se han recopilado en el documento D – 008 “Términos para resolver trámites de quejas y reclamos”.



 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 215</b>

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.11.2.1 de la Circular Externa 005 del 30 de mayo de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se adelantan trimestralmente campañas pedagógicas sobre el SIPREF – Sistema preventivo de Fraudes; dando a conocer a los inscritos y matriculados la finalidad y los beneficios del sistema.

**(7.5.1.) Control de la producción y de la prestación del servicio**

La descripción del servicio de registros públicos, los recursos necesarios para su prestación y el control a la prestación del servicio de registros públicos están descritos en el numeral 1 del plan de calidad PC – 001. Los detalles para la prestación correcta del servicio se describen en el documento D – 003 “Requisitos básicos para los trámites de registros” y en las normas que rigen a los tres registros públicos.

El proceso de prestación del servicio de registros públicos y asuntos jurídicos y el cumplimiento de sus objetivos es monitoreado a través de verificaciones periódicas descritas en el Plan de calidad PC – 001 numeral 4.

**(7.5.2.) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Existen algunas actividades del proceso de Registros donde no es posible realizar una verificación por el alto volumen de información, para controlar estas actividades existe el documento D-003 que describe los requisitos de realización de las actividades. Dentro de las actividades de entrenamiento al personal se incluye la difusión de este último documento para asegurar su control.


**(7.5.3.) Identificación y trazabilidad**

Todos los documentos que ingresan a la entidad son radicados en el sistema integrado de los registros públicos (SIREP) o en el sistema de radicación empleado por la oficina de peticiones, quejas y reclamos (P.Q.R.), según la clase de documento presentado, y puede seguirse su ruta a través del proceso. A los documentos que ingresan para registro y requieren estudio jurídico se les asigna un código de barras que permite a los usuarios o a cualquier funcionario conocer el estado del documento: en estudio jurídico, inscrito, en digitación o enviado a archivo. También es posible conocer que persona trabajó el documento en cada etapa del proceso según el código de cada funcionario.

Cierto tipo de documentos no requieren estudio jurídico como las matrículas, renovaciones, las mutaciones a la actividad comercial y cancelaciones de matrícula, estas solicitudes son atendidas inmediatamente en ventanilla, no se les asigna código de barras pero si tienen número de operación, su estado puede consultarse con el NIT del comerciante.

**(7.5.4.) Propiedad del cliente**

Las copias de los documentos que se registran y aquellos documentos que recibe la Cámara de Comercio o

 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 215</b>

ésta produce y que no requieren de inscripción, que se refieren a los matriculados o inscritos, son de libre consulta y cualquier persona puede pedir copia o certificación de los mismos, por tanto la entidad está en la obligación de velar por el cuidado de los documentos depositados, su conservación, custodia e integridad. El área de archivo es la encargada de recibir y digitalizar los documentos, así la consulta de éstos se hace de manera virtual y se evita el deterioro por manipulación excesiva o posibles pérdidas.

#### **(7.5.5.) Preservación del producto**

Los documentos que ingresan al registro son digitalizados. De esta forma cualquier proceso que se desarrolle sobre el documento se hará virtualmente para así evitar que los documentos se extravíen. La información que presentan los clientes se almacena en un servidor, al cual le hacen copias backups todos los días.

#### **(8.2.4.) Seguimiento y medición del producto**

El numeral 4 del plan de calidad PC – 001 define las actividades para hacer seguimiento al servicio de registros públicos en los puntos del proceso que se han detectado como importantes. El reporte de este seguimiento al servicio se evidencia en correspondientes registros creados por el efecto (ver listado control de registros).

#### **(8.3.) Control del producto no conforme**


Si se detecta un producto o servicio no conforme por cualquier medio (Autocontrol, auditoría, queja, o verificación periódica) el funcionario que lo detecta, solicita un consecutivo, da la solución propuesta y la reporta en el “Formato de registro de producto no conforme” F-138 Todo este proceso se describe en el procedimiento P-020 “Procedimiento de producto no conforme”.

#### **(8.5.1) Mejora Continua**

Las actividades de mejora identificadas se registran mediante el formato F-133 “Registro de acciones de mejora”, planteando la justificación de la mejora y la actividad a realizar. Todo este proceso se describe en el procedimiento P-019 “Procedimiento Acción de Mejora”.

#### **(8.5.2.) Acción correctiva**

Si se detecta una no conformidad del servicio por cualquier medio (queja, auditoría, incumplimiento de indicador o verificación periódica) el funcionario que la detecta, la reporta al funcionario responsable en el “Formato de no conformidades y acciones correctivas” F-009, El funcionario responsable de la actividad en compañía con el director de la unidad de registro plantea una corrección si la hay, analiza las causas de la no conformidad y propone una acción correctiva que permita atacar la causa de la no conformidad en el mismo formato F-009, Este es un compromiso que se asume, es un plan de trabajo con responsables y fechas, los cuales quedan establecidos en el mismo formato en el que se reportó la no conformidad. Todo este proceso se describe en el procedimiento P-003 “Procedimiento control de no conformidades y acción correctiva”.

 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 215</b>

### **(8.5.3) Acción preventiva**

El seguimiento a los indicadores de cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan de calidad arroja el comportamiento a futuro que pueda tener el proceso de prestación del servicio de registros públicos, esto permite anticipar posibles inconvenientes y proponer soluciones que los eviten. Las posibles no conformidades (no conformidades potenciales) pueden ser identificadas también al evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y las no conformidades reales que demuestren potencial de generar otro tipo de no conformidad. Para la formulación de las acciones preventivas se emplea el procedimiento P-005 “Procedimiento de Acción Preventiva” y el formato F-020 “Formato de Acción Preventiva”.

COPIA NO CONTROLADA