	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D - 010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 227

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

5.1 CARACTERIZACION 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.


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)

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D - 010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 227

Entradas:


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 Mercadeo y Promoción Institucional
Proceso de Infraestructura
Proceso de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones
Proceso de Afiliados

Actividades del Proceso:

1. Atender – receptionar 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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D - 010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 227

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 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 Mercadeo y Promoción Institucional

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
 Decreto 650 de 1996
 Decreto 1879 de 2008



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 227

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
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



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010


MANUAL DE CALIDAD

Versión 227

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 RUNEOL
Decreto 589 DIAN
Ley 1753 del 2015 Plan Nacional de Desarrollo
Ley 1780 del 2016 RM
Resolución 3722 RNT
Resolución 65145 RUNEOL
Resolución 8934 archivo
Ley 1801 de 2016 Código de Policía

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		

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D - 010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 227

	8.6		
	8.7		

COPIA NO CONTROLADA