 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>


<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Eliana María Gómez C. Cargo: Coordinadora de Digitación y Certificados Fecha: 2017-02-23	Nombre: Sandra María Salazar Arias Cargo: Directora Unidad de Registro Y Asuntos Jurídicos Fecha: 2017-02-23	Nombre: Sandra María Salazar Arias Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos Fecha: 2017-02-23

## PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO


#### REGISTRO MERCANTIL

Es un sistema de difusión de los asuntos más relevantes del comercio, para lo cual se ha organizado un depósito de documentos y un conjunto de anotaciones referentes a los comerciantes individuales y colectivos, a los establecimientos mercantiles, a los libros de comercio y a los principales actos y contratos comerciales, cuya publicidad ha considerado necesaria el legislador, para mayor conocimiento de las personas y mejor protección de sus derechos.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

Es función de las cámaras de comercio llevar el registro mercantil así como certificar sobre los actos y documentos en él inscritos; deberán inscribirse en el registro mercantil todas las personas, libros, actos y documentos que enumere la ley. Las principales funciones del registro mercantil, entre otras, son:

- **Publicidad:** Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos, así como obtener copia de los mismos.
- **Garantía de Autenticidad:** En los casos de pérdida o destrucción de un documento registrado podrá suplirse con un certificado de la Cámara de Comercio en donde haya sido inscrito, en el que se insertará el texto que se conserve; en ese orden de ideas el documento así suplido tendrá el mismo valor probatorio del original en cuanto a los hechos que consten en el certificado.
- **Protección del nombre comercial:** Las cámaras de comercio se abstendrán de matricular a un comerciante o establecimiento de comercio con el mismo nombre de otro ya inscrito, mientras éste no sea cancelado.
- **Saneamiento formal:** En el caso de un registro de una escritura de constitución de una sociedad no podrá impugnarse el contrato sino por defectos o vicios de fondo.
- **Control de legalidad:** Varias normas del Código de Comercio hacen referencia al control de legalidad que les está dado a las cámaras de comercio cuando ejercen las funciones relacionadas con el registro mercantil.
- **Función constitutiva:** En algunos eventos la inscripción en el registro mercantil es el supuesto necesario para la existencia de los actos inscritos, por ser él un elemento de esencia.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

## **REGISTRO DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

Son personas jurídicas, con capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. La expresión “sin ánimo de lucro” hace relación a una persona jurídica que no distribuye utilidades o excedentes, pues si éstos se obtienen en el desarrollo de la actividad para la cual fue creada, se destinan a una mejor realización de su objeto.

Las personas jurídicas sin ánimo de lucro se inscribirán en las respectivas cámaras de comercio en los mismos términos, con las mismas tarifas y condiciones previstas para el registro mercantil de los actos de las sociedades comerciales.

## **REGISTRO DE ENTIDADES DE ECONOMÍA SOLIDARIA**


Las Entidades de economía solidaria son aquellas que se crean por un número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro. Toda actividad económica, social o cultural puede organizarse con base en un acuerdo de este tipo.

Existen varios tipos de empresas de economía solidaria, tales como: Cooperativas, Fondos de Empleados, Asociaciones Mutuales, Precooperativas, Empresas Solidarias de Salud, Cooperativas de Trabajo Asociados, Administraciones públicas cooperativas entre otras.

Los actos de registro e inscripción de dichas entidades se realizarán ante las Cámaras de Comercio de su domicilio principal, de conformidad con las normas del registro mercantil, conforme al Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012.

## **VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

En virtud del Decreto 019 de 10 de enero de 2012, a partir del 1 de marzo de 2012 las Cámaras de Comercio llevan el registro de las Veedurías y red de veedurías ciudadanas de que trata la ley 850 de 2003.

### **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

En virtud del Decreto Ley 019 de 10 de enero de 2012, a partir del 1 de marzo de 2012 las Cámaras de Comercio llevan el Registro Nacional de Turismo, en el deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente.


### **REGISTRO NACIONAL PÚBLICO DE LAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS QUE EJERZAN LA ACTIVIDAD DE VENDEDORES DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR**

En virtud del Decreto Ley 019 de 10 de enero de 2012, a partir del 1 de marzo de 2012 las Cámaras de Comercio llevan este registro. Las actividades económicas que corresponden al Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejercen la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar son:

Actividades de juegos de azar, casinos, agencias de lotería y apuestas, otras actividades de esparcimiento y actividades de juegos de destreza, habilidad, conocimiento y fuerza.

### **REGISTRO DE ENTIDADES EXTRANJERAS DE DERECHO PRIVADO SIN ÁNIMO DE LUCRO CON DOMICILIO EN EL EXTERIOR**

En virtud del Decreto 019 de 10 de enero de 2012 se incorpora al Registro Único Empresarial y Social que llevan las cámaras de comercio, el REGISTRO DE ENTIDADES EXTRANJERAS DE DERECHO SIN ÁNIMO DE LUCRO CON DOMICILIO EN EL EXTERIOR.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

Este registro corresponde a las **personas jurídicas extranjeras de derecho privado y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) extranjeras sin ánimo de lucro, con domicilio en el exterior**, que establezcan negocios permanentes o deseen desarrollar su objetivo social en Colombia, en el cual deberán registrar la designación de apoderados con capacidad de representarlas judicialmente.

### **REGISTRO DE PROPONENTES**

Son proponentes todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia que aspiren celebrar contratos con las entidades estatales.


El gobierno adoptó un formulario único y determinó los documentos necesarios a exigir para realizar la inscripción del proponente; asimismo, adoptó el formato de certificación que se debe utilizar y dicha certificación será la plena prueba de las circunstancias que ella se hagan constar mediante la adopción de una certificación unificada a nivel nacional en la cual se incluirá toda la información relacionada con la calificación, clasificación y de los requisitos habilitantes.

El registro de Proponentes será público y por tanto cualquier persona puede solicitar que se le expidan certificaciones sobre las inscripciones, calificaciones y clasificaciones que contenga.

### **REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA O DESCUENTO DIRECTO – RONEOL.**

Este registro consiste en la anotación electrónica que realizarán las Cámaras de Comercio de manera virtual, con el fin de darles publicidad a los operadores de libranza o descuento directo que cumplan así como también a las entidades operadoras a las que se les haya asignado el código único de reconocimiento a nivel nacional.


En este registro se efectuará la anotación electrónica de inscripción, actualización, renovación y cancelación de los operadores de libranza de que trata el artículo 14 de ley 1527 de 2012.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

## 2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Requisitos / expectativas de los clientes	Objetivo de calidad asociado	Indicador del cumplimiento del objetivo	Frecuencia de medición del indicador
Obtener un servicio ágil, eficiente e integral	Brindar una atención oportuna, completa y correcta al usuario	Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Registros Públicos.	Semestral
		Resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Registros Públicos en Puntos de Atención al Comerciante.	Semestral
		Encuesta de Satisfacción cliente Centro de Atención Empresarial CAE	Semestral
Efectuar la inscripción de los documentos de Registro Mercantil, Economía Solidaria, Extranjeras de Derecho Privado, Veedurías Ciudadanas, Juegos de Suerte y Azar y ESADL de una manera ágil.	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de documentos de Registro Mercantil (RM), Economía Solidaria, Extranjeras de Derecho Privado, Veedurías Ciudadanas, Juegos de Suerte y Azar y de las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESADL) de una manera ágil	Total de inscripciones efectuadas en los tiempos hábiles para los registros/ Total de inscripciones generadas de los Registros al mes.	Mensual
Efectuar la inscripción de los documentos del RUP de una manera ágil	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción, renovación y actualización del Registro de Proponentes dentro de los días establecidos por la entidad	Total de registros efectuados en los tiempos hábiles establecidos por la entidad para el Registro de Proponentes/ total de registros generados al mes.	Mensual
Efectuar la inscripción, renovación y/o cancelación de los documentos del Registro Nacional de Turismo de una manera ágil.	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción, renovación y/o cancelación de documentos del Registro Nacional de Turismo dentro de los días establecidos por la Entidad.	Total de registros efectuados en los tiempos hábiles/ Total de inscripciones, renovaciones y /o cancelaciones generadas del registro al mes.	Durante los meses de agosto a octubre de 2016, se identifican porcentajes de cumplimiento del 100%; por lo tanto, se determina que este indicador se medirá únicamente durante los 4 primeros meses del año.
Efectuar la inscripción de los documentos del RONEOL de una manera ágil.	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de los documentos del RONEOL dentro de los días establecidos por la Entidad.	Total de registros efectuados en los tiempos hábiles/ Total de inscripciones generadas del registro al mes.	Mensual

**NOTA:** durante el primer semestre de cada año, las mediciones de los objetivos de calidad sufren variaciones notables en sus resultados debido a las jornadas de renovación

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

tanto del Registro Mercantil, Registro Esal y Registro de Proponentes; por tal razón, durante dicho lapso los tiempos para la revisión, registro y finalización de dichos trámites se sujetarán a los tiempos previstos en el documento denominado “Tiempos Implementados para la Prestación de Servicios”.

**PLAN DE CONTINGENCIA:** cada año se elabora un plan de contingencia para atender las jornadas de renovación, el cual permite planear los recursos necesarios para el buen desarrollo de las renovaciones, tales como: personal a contratar, infraestructura, herramientas tecnológicas, entre otros; basado en los comportamientos históricos que sirven de parámetro para la formulación del plan.


### 3. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### a) Infraestructura Necesaria:

- Aire Acondicionado y Zona Kids

Oficinas con su respectiva dotación:

- Escritorios
- Sillas
- Teléfonos
- Fax
- Archivadores
- Elementos de Oficina y Papelería
- Impresoras
- Acceso a Internet
- Digiturno
- T.V.
- Señalización
- Terminales de auto consulta
- Ventilación en áreas comunes.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>


- 4 oficinas con todos los implementos necesarios en cada uno de los puntos de atención al comerciante.

**b) Personal Necesario**

- Funcionarios para el Centro de Atención Empresarial (rol coordinador CAE y asesores CAE)
- Secretaria
- Informador CAE
- Asesores
- Coordinador de certificados
- Auxiliar de certificados
- Auxiliares de digitación
- Asesor Supernumerario
- Abogados de registro (rol de asesor especializado CAE)
- Abogado Director de la Unidad (rol de gerente CAE)
- Administrador de archivo
- Técnico de revisión, revisión y reparto.
- Promotores PAC'S
- Profesional de atención a municipios.
- Secretaria de atención a municipios.
- Judicante


**NOTA:** Es de aclarar que esta infraestructura tanto física como del personal se amplía desde finales del mes de febrero hasta aproximadamente el mes de mayo debido al alto número de comerciantes que efectúan las renovaciones y otros trámites.



 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>


#### 4. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO:

ACTIVIDAD DEL SERVICIO QUE SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
Matrículas canceladas I Trimestre de cada año	Que las matrículas canceladas en el I trimestre del año no hayan renovado el año en curso simultáneamente	Anual (Abril de cada año)	Directora Unidad de registro	Archivo en medio magnético
Actualización del calendario virtual de informes para Entes de Control	Cumplir con las fechas establecidas para la presentación de informes registrales	Anual	Secretaria Unidad de Registro	Archivo en medio magnético
Gestión del Riesgo	Mantener actualizados, en coordinación con el Área de Control Interno, los mapas y/o planes de manejo de riesgos	Semestral	Líder del proceso de registros públicos	F-139
Cesación de Efectos RUP	Que los proponentes que no hayan renovado su inscripción, se les haya generado en el Sii la inscripción de cesación de efectos.	Diaria en los meses de abril, mayo y junio	Abogado Junior	Archivo en medio magnético
Ingreso de documentos PAC y RUE	Que todas las inscripciones realizadas provenientes de PAC y RUES se registren dentro de los días establecidos por la entidad	Mensual	Coordinadora Digitación y Certificados	Archivo en medio magnético
Aplicación circular 005 de 2014	*Que el funcionario que recepciona los documentos deje evidencia de la identificación de quien presenta físicamente la solicitud de inscripción de actos y documentos. *Cuando el documento sujeto a inscripción implique el cambio de representantes legales, integrantes de órganos de administración o de revisores fiscales, se identifique la evidencia de la verificación del documento de identidad de cada uno de ellos.	Mensual por muestreo	Asesor CAE o Asesor Supernumerario	Archivo en Medio magnético
Revisión, análisis y retroalimentación de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en los Puntos de Atención al Comerciante	Que se realice reunión dentro de los 30 días hábiles siguientes después de cada Encuesta realizada en los Puntos de Atención al Comerciante	Después de cada informe de la Encuesta de Satisfacción en los PAC	Directora Unidad de Registros Públicos y Líder de Atención a Municipios	F-043


 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

<b>ACTIVIDAD DEL SERVICIO QUE SE CONTROLA</b>	<b>CRITERIO DE ACEPTACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Funcionamiento de Servicios Virtuales	Que las plataformas y páginas web requeridas para brindar nuestros servicios virtuales se encuentren en correcto funcionamiento	Durante el primer trimestre del año se hará todos los lunes de cada mes y durante los 9 meses siguientes se realizará un control mensual de la misma	Se establecerá un cronograma entre la Coordinadora del CAE y PQR y la Coordinadora de Digitación y Certificados.	Archivo compartido en medio magnético
Revisión, análisis y retroalimentación del informe de auditorías realizadas al proceso RRPP	Que se realice reunión dentro de los 10 días hábiles siguientes después de cada auditoría de calidad realizada al proceso de RRPP	Después de cada Auditoría de Calidad	Directora Unidad de registro	F-043
Envío de expediente para cambios de domicilio RUP actuando como Cámara de Comercio de origen	Que todas los expedientes de los proponentes que solicitan su cambio de domicilio de la jurisdicción de la CCMPC hacia otra Cámara de Comercio se haga dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de inscripción del cambio de domicilio según lo estipulado por la Circular 002 de la SIC	Mensual	Administrador del Archivo y trámites RUES	Archivo compartido en medio magnético

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2015-09-03	40	<b>Modificaciones a los puntos:</b> <b>2. Objetivos de calidad</b> - Nota - Plan de contingencia <b>4. Programa de seguimiento al servicio</b>	Directora de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
		Insertar un cuadro de control de cambios dentro del documento fuente.	Coordinador del SGC
2015-10-07	41	Modificación numeral 1: descripción del servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-01-21	42	Modificación numeral 4. Modificar la actividad que se controla "Aplicación Circular 005 de 2014" en el Programa de Seguimiento al Servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-01-28	43	Modificación numeral 4. Incluir actividad que se controla "Funcionamiento de Servicios Virtuales" en el Programa de Seguimiento al Servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-02-22	44	Modificar la actividad que se controla "Aplicación Circular 005 de 2014" en el Programa de Seguimiento al Servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-04-12	45	Incluir un nuevo indicador en el punto 2: Objetivos de Calidad	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-05-19	46	Modificar en el numeral 2: <b>objetivos de calidad</b> el requisito número 3	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-07-06	47	Adicionar actividad en el numeral 4: <b>Programa de seguimiento al servicio.</b>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-07-06	48	Incluir nuevos indicadores en el punto 2: Objetivos de Calidad	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-09-07	49	Modificar actividad en el numeral 4: <b>Programa de Seguimiento al Servicio.</b>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-09-15	50	Eliminar en el numeral 2: <b>objetivos de calidad</b> el requisito número 1 Eliminar y modificar actividades en el numeral 4: <b>Programa de seguimiento al servicio.</b>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-09-19	51	Adicionar actividad en el numeral 4: <b>Programa de seguimiento al servicio.</b>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-11-02	52	Modificar en el numeral 2: <b>objetivos de calidad</b> el requisito número 3	Directora Unidad de Registros Públicos

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PC - 001</b>
	<b>PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS</b>	<b>Versión 54</b>

2016-02-13	53	<p>Modificar en el punto 4. Programa de seguimiento al servicio la actividad 4 en el campo de criterio de aceptación así:  “Que los proponentes no hayan renovado su inscripción se les haya generado en el Sii la inscripción de cesación de efectos”.  Frecuencia: Diaria durante los meses de abril, mayo y junio</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2016-02-27	54	<p>Incluir en el punto 4. Programa de seguimiento al servicio la actividad:  Envío de expediente para cambios de domicilio RUP actuando como Cámara de Comercio de origen</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos

COPIA NO CONTROLADA