



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

## 5.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS SERVICIOS CAE CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL

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

**Número del proceso:** 001

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

**Objetivo del proceso:** Proveer información de los matriculados e inscritos 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 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:**

- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Registros Públicos
- Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial - CAE

**Frecuencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación del indicador:**

- El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del usuario del servicio de Registros Públicos se mide de forma anual.
- El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial - CAE se mide de forma semestral.



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

### 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 Formalización Empresarial.
- ◆ 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
- ◆ 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)



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

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 y documentos de los registros públicos administrados por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
- ◆ Certificado de la inscripción de los actos y documentos de los registros públicos administrados por la Cámara de Comercio.

**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:**



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**D - 010**

**MANUAL DE CALIDAD**

**Versión 253**

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.

#### Código de Comercio

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

Ley 10 de 1991 - Empresas Asociativas de Trabajo

Ley 527 - 1999 - Comercio electrónico

Ley 1429 de 2010 - ley de formalización y generación de empleo

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

Ley 1581 de 2012 Habeas Data PQR

Ley 1727 de 2014

Ley 1712 - 2014 - Ley de Transparencia

Decreto 1074 de 2015 Unificación

Decreto 0348 de 2015 Transporte Automotor Especial

Ley 1755 de 2015 - Regulación derecho fundamental de petición y se sustituye un título del CPACA

Decreto 103 - 2015 - Reglamenta Ley de Transparencia

Decreto 1069 de 2015

Ley 1780 de 2016

Ley 1801 de 2016 Código de Policía

Decreto 1166 de 2016 Derecho de petición verbal PQR

Ley 1437 de 2011 - Código de procedimiento y de lo contencioso administrativo

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

Decreto 1650 - 2017 - Sociedades Zomac

Ley 1834 de 2017 - Economía Naranja

Decreto 1935 de 2018 - Economía Naranja

Ley 1943 de 2018 - Economía Naranja

Ley 1901 - 2018 - Sociedades BIC

Decreto 667 - 2018 - Situación de Control Accionista Único SAS

Decreto 1669 de 2019 - Economía Naranja

Decreto 2046 - Reglamenta Sociedades BIC

Ley 1955 de 2019- Plan Nacional de Desarrollo

Decreto 957 - 2019 - Tamaño de la empresa

Circular 1326 - 2019 - Clasificación Empresarial

Decreto 2106 de 2019 - Simplificación de trámites - VUE

Decreto 2260 del 13 de diciembre de 2019 - Derechos de registro, renovación e inscripción de actos y documentos y certificados

Decreto 1756 del 23 de diciembre de 2020 - Aplicación de la tarifa especial



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

Decreto 398 de 2020 desarrollo de las reuniones no presenciales de las juntas de socios, asambleas generales de accionistas o juntas directivas  
Decreto 434 de 2020 ampliación del plazo para la renovación de la matrícula mercantil, el RONEOL y los demás registros que integran el RUES, así como para las reuniones ordinarias de las asambleas y demás cuerpos colegiados  
Decreto 491 de 2020 (notificación actos administrativos, ampliación términos PQR, continuidad en el servicio centros de conciliación)  
Ley 2052 de 2020 - Antitrámites  
Ley 2069 de 2020 - Emprendimiento  
Decreto 474 de 2020 Economía Naranja  
Decreto 286 de 2020 Economía Naranja  
Decreto 697 de 2020  
Decreto 176 de 2021 - Reglas aplicables a las reuniones de asamblea o juntas de socios durante el año 2021  
Decreto No. 2150 de 1995  
Decreto No. 0427 de 1996  
Decreto 1529 de 1990 de la Presidencia de la República  
Ley 79 de 1988 del Congreso de la República - ESAL  
Ley 454 de 1998 – Economía Solidaria  
Decreto 899 - 2017 - Economías Sociales del Común - ECOMUN  
Decreto 624 de 1989 - RNT  
Ley 300 de 1996 - RNT  
Ley 1101 de 2006 - RNT  
Decreto 1036 de 2007 - RNT  
Resolución 347 de 2007 del Min TIC RNT  
Resolución 348 de 2007 del Min TIC RNT  
Decreto 2590 de 2009 - RNT  
Ley 1558 de 2012 - RNT  
Resolución 0161 de 2012 Arrendadores de Vehículos - RNT  
Decreto 1293 de 2014 Actualización Guías - RNT  
Decreto 229 de 2017 RNT  
Decreto 2063 de 2018 - RNT  
Decreto 2119 de 2018 - RNT  
Ley 2068 de 2020 - Modifica la Ley 300 de 1996 - RNT  
Ley 594 del 2000 - Ley General de Archivos  
Resolución 8934 de 2014 - Directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la SIC  
Decreto 1080 - 2015 - Sector Cultura  
Acuerdo 004 de 2019  
Circular Externa 001 - Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales  
Ley 80 de 1993  
Ley 1150 de 2007 - Contratación  
Decreto 1082 de 2015 RUP



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

D - 010

MANUAL DE CALIDAD

Versión 253

Ley 2014 de 2019

Decreto 1358 de 2020 - RUP

Decreto 399 del 13 de abril de 2021 - RUP

Decreto 579 del 31 de mayo de 2021 - RUP

Ley 1527 de 2012 - RUNEOL

Ley 1902 - 2018 - RUNEOL

Decreto 1008 del 14 de Julio de 2020 - RUNEOL

### 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		