	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de Digitación y Certificados (E)	Cargo: Coordinador de Digitación y Certificados (E)	Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

PLAN DE CALIDAD 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 de comercio, 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.

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 naturales y jurídicas, libros, actos y documentos que enumere la ley.

Las principales funciones del registro mercantil, son entre otras:

- **Publicidad:** Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias 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 por orden de autoridad competente o a solicitud de quién haya obtenido la matrícula.
- **Saneamiento formal:** Hecho en debida forma el registro de la escritura social, 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

- **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.

REGISTRO DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Son personas jurídicas, con capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representadas 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, Precooperativas, Fondos de Empleados, Asociaciones Mutuales, Empresas Solidarias de Salud, Cooperativas de Trabajo Asociado, 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, en virtud 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 de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

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 de las Veedurías y red de veedurías ciudadanas de que trata la ley 850 de 2003.

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

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 él 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 Ley 019 de 10 de enero de 2012, se incorpora al Registro Único Empresarial y Social – RUES que llevan las cámaras de comercio, el Registro de Entidades Extranjeras de Derecho Privado Sin Ánimo de Lucro con Domicilio en el Exterior.

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 ÚNICO 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 en 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

El Registro Único 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 – RUNEOL.

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 la Ley 1527 de 2012.

2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Requisitos / expectativas de los clientes	Objetivo de calidad asociado	Indicador del cumplimiento del objetivo	Requisito	Frecuencia de medición del indicador
Obtener un servicio ágil, eficiente e integral	Brindar una atención oportuna, completa y correcta al usuario	Nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Registros Públicos (Incluye PAC'S)	Encuestas elaboradas para la actividad	Semestral (Marzo y Septiembre)
Obtener un servicio ágil, eficiente e integral	Brindar una atención oportuna, completa y correcta al usuario	Nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial – CAE	Encuestas elaboradas para la actividad	Semestral (Enero – Julio)
Efectuar la inscripción de los documentos del Registro Mercantil, Entidades Sin Animo de Lucro y Entidades de Economía Solidaria, de manera ágil.	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de documentos de Registro Mercantil (RM), Entidades Sin Animo de Lucro (ESADL) y Entidades de Economía Solidaria.	Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del Registro Mercantil (RM), Entidades Sin Animo de Lucro (ESADL) y Entidades de Economía Solidaria.	Inscripción de documentos en los tiempos establecidos por la entidad (Se exceptúa de la medición la temporada de renovación, es decir, mes del vencimiento y mes siguiente) (Se exceptúa documentos automáticos y constituciones del RM del municipio de Manizales)	Semestral (Enero – Julio)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

Efectuar la inscripción de los documentos del Registro Único de Proponentes de manera ágil	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción, renovación y actualización del Registro Único de Proponentes dentro del tiempo establecido por la entidad	Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del Registro Único de Proponentes	Inscripción de documentos en los tiempos establecidos por la entidad (Se exceptúa de la medición la temporada de renovación, es decir, mes del vencimiento y mes siguiente)	Semestral (Enero – Julio)
Obtener respuesta ágil a los derechos de petición que formulan a la entidad	Dar respuesta ágil a los derechos de petición que son presentados por los usuarios. (entidades públicas y particulares)	Porcentaje de derechos de petición atendidos en plazos inferiores a los máximos legales /total derechos de petición atendidos	Respuestas a derechos de petición en términos inferiores a los máximos legales	Semestral (Enero – Julio)
Cumplir la promesa de servicio en la inscripción de la constitución de sociedades con domicilio Manizales y obtener el certificado, de manera oportuna.	Atender correcta y ágilmente las solicitudes de inscripción de constituciones de sociedades del registro mercantil.	Cumplimiento en la promesa de servicio en inscripción de constitución de sociedades del registro mercantil.	Inscripción de constituciones de sociedades con domicilio en Manizales en los tiempos establecidos por la entidad.	Trimestral (abril – julio – octubre – enero)

Momento de medición: el resultado del indicador deberá entregarse a la Coordinación del SGC a más tardar el último día del mes siguiente al finalizar el periodo de medición.


Nota: durante el primer semestre de cada año, las mediciones de los objetivos de calidad sufren variaciones notables en sus resultados debido a la temporada de renovación de los registros públicos incorporados en el Registro Único Empresarial y Social – RUES; por tal motivo, los tiempos para la revisión, registro y digitación de los trámites radicados, estarán sujetos a los tiempos previstos para tal fin de acuerdo a la demanda del servicio.

Plan de Contingencia: cada año se elabora un plan de contingencia para atender la temporada 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


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

- ✓ Escritorios
- ✓ Sillas
- ✓ Teléfonos
- ✓ Archivadores
- ✓ Elementos de oficina y papelería
- ✓ Impresoras
- ✓ Acceso a Internet
- ✓ Digiturno
- ✓ Televisores
- ✓ Señalización
- ✓ Terminales de auto consulta
- ✓ Ventilación en áreas comunes.
- ✓ Cuatro oficinas con todos los implementos necesarios para cada uno de los Puntos de Atención al Comerciante - PAC's.

b) Personal Necesario:


- ✓ Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos (Rol de Gerente CAE)
- ✓ Abogados Unidad de Registro (Rol de Asesor Especializado CAE)
- ✓ Judicantes Unidad de Registro
- ✓ Asistente Unidad de Registro
- ✓ Profesional del sistema PQR y CAE (Rol Coordinador CAE)
- ✓ Informador CAE
- ✓ Asesores CAE
- ✓ Coordinador Área de Digitación y Certificados
- ✓ Auxiliares de digitación
- ✓ Auxiliar de certificados
- ✓ Coordinadora de Gestión Documental
- ✓ Auxiliares de Archivo de Registros Públicos
- ✓ Coordinador de Brigadas
- ✓ Promotores de Brigadas
- ✓ Directora Unidad de Desarrollo Empresarial
- ✓ Profesional Área de Atención a Municipios
- ✓ Promotores Punto de Atención al Comerciante - PAC's
- ✓ Promotor Itinerante

Nota: Es necesario precisar que esta infraestructura tanto física como de personal se amplía desde el mes de enero hasta aproximadamente mediados de mayo, debido al alto número de comerciantes que efectúan la renovación y otros trámites.


 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

4. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO:

Actividad que se controla	Criterio de Aceptación	Frecuencia de Control	Requisito	Responsable	Registro
Matrículas canceladas dentro del primer trimestre de cada año	Que las matrículas canceladas en el primer trimestre del año no hayan renovado el año en curso simultáneamente	Anual (Abril)	Verificar que las matrículas canceladas en la temporada de renovación no hayan renovado el año en el cual se están cancelando	Asesor CAE	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	Anual (Diciembre)	Conjunto de validaciones y nuevos riesgos a las actividades y procedimientos que se desarrollen	Líder del proceso de registros públicos	F-139
Cesación de Efectos RUP	A los proponentes que no hayan efectuado la renovación de su inscripción dentro del plazo establecido por la Ley, se les deberá generar la cesación de efectos	Semanal a partir del sexto día hábil del mes de Abril hasta el mes de Junio	Verificar la cesación de efectos de las personas naturales y jurídicas inscritas en el RUP que no hayan efectuado la renovación	Coordinador Área de Digitación y Certificados	Archivo en medio magnético
Actividades no mercantiles	Revisar que los trámites de renovación de persona natural que ingresaron en el semestre inmediatamente anterior no tengan de manera exclusiva actividades no mercantiles	Semestral (Julio) (Enero)	Verificar que las personas naturales cumplan con lo establecido en la Circular 1241 de 2017	Coordinador Área de Digitación y Certificados	Archivo en medio magnético


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2015-09-03	40	Modificaciones a los puntos: 2. Objetivos de calidad - Nota -Plan de contingencia 4. Programa de seguimiento al servicio	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: objetivos de calidad el requisito número 3	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-07-06	47	Adicionar actividad en el numeral 4: Programa de seguimiento al servicio.	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: Programa de Seguimiento al Servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-09-15	50	Eliminar en el numeral 2: objetivos de calidad el requisito número 1 Eliminar y modificar actividades en el numeral 4: Programa de seguimiento al servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-09-19	51	Adicionar actividad en el numeral 4: Programa de seguimiento al servicio.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos.
2016-11-02	52	Modificar en el numeral 2: objetivos de calidad el requisito número 3	Directora Unidad de Registros Públicos


 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

2017-02-13	53	<p>Modificar en el punto 4. Programa de seguimiento al servicio la actividad 4 en el campo de criterio de aceptación así:</p> <p>“Que los proponentes no hayan renovado su inscripción se les haya generado en el SII la inscripción de cesación de efectos”.</p> <p>Frecuencia: Diaria durante los meses de abril, mayo y junio</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2017-02-27	54	<p>Incluir en el punto 4. Programa de seguimiento al servicio la actividad:</p> <p>Envío de expediente para cambios de domicilio RUP actuando como Cámara de Comercio de origen</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2017-07-10	55	<p>Incluir en el punto 4. Programa de seguimiento al servicio la actividad:</p> <p>Revisar que en todas las inscripciones de renovación, actualización o inscripción en el Registro Único de Proponentes realizadas durante el mes, la información financiera del certificado coincida con la reportada en el formulario y los anexos presentados por el proponente</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2017-09-06	56	<p>Complementar la última actividad incluida en el punto 4 así:</p> <p>Revisar que en todas las inscripciones de renovación, actualización o inscripción en el Registro Único de Proponentes realizadas durante el mes, la información financiera del certificado coincida con la reportada en el formulario y los anexos presentados por el proponente, así como la secuencia de los contratos y sus indicadores financieros.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2017-09-29	57	<p>Modificar en el punto 3. Recursos necesarios para la prestación del servicio punto b – Personal necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar secretaria de atención a municipios por Coordinadora Atención a Municipios. - Cambiar Profesional de atención a municipios por Directora de Micros y Pequeñas Empresas. <p>Modificar en el punto 4. Programa de seguimiento al servicio:</p> <p>-Actividad del servicio que se controla: Aplicación Circular Única tema: Sistema de Prevención de Fraudes – SIPREF.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos


COPIA

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27


2018-01-31	58	<p>Eliminar las actividades de autocontrol: -Ingreso de documentos PAC y RUE -Aplicación Circular Única Tema SIPREF -Funcionamiento de Servicios Virtuales -Envío de expedientes para cambios de domicilio RUP actuando como Cámara de Comercio de origen. Adicionar Revisar que todos los cambios de nombre, de actividad económica, de dirección que se registren y que contengan los códigos CIU 9609 (sólo servicios sexuales) y 5530 (venta y consumo de bebidas alcohólicas) tengan certificación donde conste que el uso del suelo para el desarrollo de estas actividades mercantiles es permitido, el cual deberá ser expedido por la oficina de planeación municipal. Modificar Revisar que en todas las inscripciones de renovación, actualización o inscripción en el Registro Único de Proponentes realizadas durante el mes, la información financiera del certificado coincida con la reportada en el formulario y los anexos presentados por el proponente, así como la secuencia de los contratos, sus indicadores financieros y que los códigos de barras estén finalizados y enviados a archivo.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2018-04-11	59	Modificar el documento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015	Coordinador del SGC
2018-04-24	60	Modificar el punto 4. Programa de seguimiento al servicio el criterio de aceptación de la actividad de autocontrol: Revisión, análisis y retroalimentación del informe de auditorías realizadas al proceso de RRPP	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2018-05-03	61	<p>Modificar el punto 4. Programa de seguimiento al servicio el criterio de aceptación de la actividad de autocontrol: Cesación de efectos RUP La frecuencia de control: Diaria a partir del quinceavo día hábil del mes de abril de abril y diaria durante los meses de mayo y junio y se modificó el responsable por la Coordinadora de digitación y certificados.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2018-05-15	62	<p>Eliminar del Punto 4. Programa de seguimiento al servicio las siguientes actividades: Revisión, análisis y retroalimentación de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en los Puntos de Atención al Comerciante. Revisión, análisis y retroalimentación del informe de auditorías realizadas al proceso de RRPP. Actualización del calendario virtual de informes para Entes de Control. Incluir al punto 4. Programa de seguimiento al servicio las siguientes actividades: Actividad del servicio que se controla: Control de calidad de la temporada de renovación de lo ingresado por las cajas de apoyo durante las últimas dos semanas del mes de marzo. Criterio de Aceptación: Que las renovaciones hayan sido ingresadas sin ninguna inconsistencia de acuerdo a la lista de chequeo establecida para esta actividad de autocontrol. Frecuencia de control: Junio Responsable: Coordinadora Digitación y Certificados Registro: Archivo en medio magnético "Drive".</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

2018-07-30	63	Se solicita actualización del plan de calidad agregando actividades de autocontrol, una columna de requisitos y dos nuevos indicadores, el documento ya fue revisado y aprobado pero debido a que aún no se ha realizado inducción del software de calidad todo el flujo lo hará la asistente de calidad Laura Sierra.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2018-08-27	64	Se modificó el plan de calidad del servicio de Registros Públicos, se tiene una solicitud de modificación firmada por la coordinadora del proceso de Registro y Asuntos Jurídicos, la modificación la realiza el asistente de calidad en su totalidad, debido a que aún no se ha realizado la capacitación documental de Almera.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2019-04-17	65	Se modificó en el punto 4 actividades de autocontrol, la actividad del D-003 cambiar su frecuencia de control a Junio y Noviembre.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2019-05-03	66	<p>- Actividad que se controla: Cesación de Efectos RUP</p> <p>- Criterio de Aceptación: Que los proponentes que no hayan renovado su inscripción, se les haya generado en el SII la inscripción de cesación de efectos.</p> <p>- Frecuencia de control: Diaria a partir del quinceavo día hábil del mes de abril y diaria durante los meses de mayo y junio en el aplicativo del SII y mensualmente a través de la exportación del archivo para validar los códigos de barras devueltos.</p> <p>- Requisito: Extracción de información desde el Sistema Integrado de Información – SII</p> <p>- Registro: SII para la actividad diaria y en medio magnético para la actividad mensual.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos
2019-06-13	67	<p>-Se cambió periodicidad en los indicadores de RM, ESAL, RUP, RNT, RUES, Documentos digitados</p> <p>-Se eliminó el indicador de RONEOL, se eliminó la actividad de revisión RUP, se elimina la actividad de único socio accionista.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos jurídicos
2019-07-08	68	<p>En el indicador de Registros Públicos modificar el indicador del cumplimiento en cuanto a que debe decir: Actividad realizada por muestreo; las inscripciones efectuadas en los tiempos hábiles establecidos por la entidad para los registros sin incluir subsanaciones / Total de las inscripciones generadas de la Muestra.</p> <p>En el indicador de RNT en requisito, no es de la base generada por Confecámaras ya que el proceso arma en Excel de forma manual.</p> <p>En el indicador de RUES cambiar Bimestral por: Bimestral - Julio, Septiembre, Noviembre, Enero, Marzo, Mayo.</p> <p>En todos los indicadores que no son mensuales quitarles en la medición de indicadores el tema de al mes ya que no aplica.</p>	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos jurídicos

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

		En RUP colocar: (Marzo a Mayo) Junio y (Junio a Febrero) Marzo.	
2019-07-18	69	Se debe de revisar un proceso de auditoría que tiene creado el SII para revisión de renovaciones, como es una nueva opción nos parece importante revisarla y controlarla hasta que encontremos su estabilización.	Directora Unidad de Registros Públicos y Asuntos jurídicos
2020-06-18	70	Debido a toda la contingencia presentada en esta época de pandemia, con los cambios presentados por los nuevos vencimientos de la fecha de renovación para nuestros registros; se hace necesario hacer un cambio en todos los indicadores y actividades de autocontrol que estaban previstas. Es importante tener en cuenta que la idea es guardar el plan de calidad que existe en este momento y este hacerlo paralelo solo para el año 2020. Así mismo, se pretende a final de año revisar nuevamente el plan para ver cómo funcionaría para el año 2021. - Los cambios se realizaron específicamente en los objetivos de calidad (2) y en programa de seguimiento al servicio (4), donde se elimina algunas actividades que se controla y a otras se cambia la frecuencia de medición.	Coordinadora área de digitación y certificados.
14/05/2021	71	Se modifican los objetivos de calidad, la periodicidad de los indicadores y se eliminan algunas mediciones que por su estabilidad en el proceso no permiten tomar decisiones para la mejora continua del servicio. Se actualizan algunos conceptos del documento en general y los requisitos de infraestructura y personal para atender la contingencia por temporada de renovación.	Coordinador Área de Digitación y Certificados (E)
04/05/2022	72	Se modifican los objetivos de calidad en el sentido de separar nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Registros Públicos y nivel de satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial – CAE, se actualiza Administrador de Archivo de Registros Públicos por Coordinador de Gestión documental.	Coordinador Área de Digitación y Certificados (E)
17/08/2022	73	Se modifica la periodicidad de medición de los indicadores, se adicionan dos indicadores y se adicionan dos actividades de autocontrol.	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
14/03/2023	74	Se elimina el indicador de inscripción y/o renovación de las matrículas y renovaciones que ingresan a través del RUES, se elimina actividad de radicaciones automáticas inscritas, se crea el objetivo de medición de las constituciones del registro mercantil del municipio de Manizales y se aclara el indicador de inscripción de documento del RM y ESADL.	Coordinadora Área de Digitación y Certificados
20/10/2023	75	Se elimina la actividad de revisión de cancelación de matrículas automáticas, ya que durante el tiempo que se ha realizado esta actividad no se ha reflejado ninguna novedad.	Profesional del CAE y PQR
03/04/2024	76	Se elimina el indicador de Certificados especiales expedidos dentro de la promesa de servicio/total de certificados especiales expedidos ya que está controlado durante varios periodos.	Coordinadora Área de Digitación y Certificados

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PC - 001
	PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE REGISTROS PÚBLICOS	VERSIÓN 77
		ACTUALIZACIÓN 2024-11-27

27/11/2024	77	Se extiende el plazo para la entrega del resultado de los indicadores, éstos deberán entregarse a la Coordinación del SGC a más tardar el último día del mes siguiente al finalizar el periodo de medición.	Coordinador del SGC
------------	----	---	---------------------

COPIA NO CONTROLADA