

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D-010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 272
		Actualización 2025-05-19

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

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 Centro de Atención Empresarial – CAE
- ◆ Nivel de satisfacción de usuario del servicio de Registros Públicos (Incluye PAC's)
- ◆ Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RM y ESADL
- ◆ Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RUP
- ◆ Peticiones atendidas en plazos inferiores a los máximos legales
- ◆ Cumplimiento de la promesa de servicio en las Constituciones de Sociedades en Manizales

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D-010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 272
		Actualización 2025-05-19

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

- ◆ El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del usuario del Centro de Atención Empresarial – CAE se mide de forma semestral (enero - julio).
- ◆ El indicador relacionado con el grado de Satisfacción del usuario del servicio de Registros Públicos (Incluye PAC's) se mide de forma semestral (marzo - septiembre).
- ◆ El indicador relacionado con el cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RM y ESADL se mide de forma semestral. (enero - julio)
- ◆ El indicador relacionado con el cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RUP se mide de forma semestral. (enero - julio).
- ◆ El indicador relacionado con las peticiones atendidas en plazos inferiores a los máximos legales se mide de forma semestral. (enero - julio).
- ◆ El indicador relacionado con el cumplimiento de la promesa de servicio en las Constituciones de Sociedades en Manizales se mide de forma trimestral. (abril – julio – octubre – enero).

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

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.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D-010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 272
		Actualización 2025-05-19

- ◆ 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
- ◆ Proceso de Gestión Documental

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D-010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 272
		Actualización 2025-05-19

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
- ◆ Proceso de Gestión Documental

Recursos:

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

Documentos asociados:

Para el proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos se tienen asociados todos los procedimientos establecidos para la prestación del servicio, los Planes y Mapas de Riesgos del proceso y del CAE, el Plan de Calidad del proceso y las Normas que definen la competencia de la cámara de comercio D-127.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	D-010
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 272
		Actualización 2025-05-19

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
			10.3
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		