



Cámara de Comercio de  
Florencia para el Caquetá

### CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL REGISTROS PUBLICOS

**Código** FN-C-01  
**Versión** 2  
**Tipo** CARACTERIZACION  
**Implementación** 2022-11-09

<b>RESPONSABLES:</b>	Director Jurídico y de Registro públicos, Coordinador CAE, Asesor Especializado CAE, Coordinador de Sistemas -Auxiliar de recaudo CAE
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Director jurídico y de registros públicos.
<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer los servicios delegados (Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, Registro de Operadores de Juegos Suerte y Azar, Registro Nacional de Turismo) de acuerdo con la normatividad vigente, con eficiencia y eficacia, apoyados en el talento humano calificado, tecnología y manteniendo una infraestructura óptima.
<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia con la promoción y difusión de los servicios registrales, la orientación al cliente, la solicitud de inscripción de libros, actos y documentos, administración de la información registral, finaliza la Certificación de las inscripciones y/o actos realizadas.

ENTRADAS		INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR				SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
INTERNO	EXTERNO				
<b>PLANEAR</b>					
Proceso de Finanzas, proceso de promoción y desarrollo	Estado a través de sus Normas, Decretos y Leyes que regulan las actividades de los Registros Públicos  Confecámaras	Plan estratégico-	Planear la estandarización del servicio al cliente y de la operación durante la temporada de renovaciones de los registros.	Plan de acción del proceso.  Plan anual de trabajo del proceso.  Segmentación de base de datos.	Proceso financiero de la entidad, oficina de control interno, revisoría fiscal, Junta directiva.
		Tarifas,	Planear los programas y sus actividades.		
		Normatividad (Circulares, Leyes, Decretos, Resoluciones).	Identificar las necesidades de recursos financieros, tecnológicos, logísticos y humanos del servicio al cliente y de la operación registral, incluyendo contingencias.		
		Resultados de indicadores	Identificar vulnerabilidades y/o riesgos en la prestación del servicio al cliente y de la operación registral.	Matriz de riesgos	



Cámara de Comercio de  
Florencia para el Caquetá

### CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL REGISTROS PUBLICOS

**Código** FN-C-01  
**Versión** 2  
**Tipo** CARACTERIZACION  
**Implementación** 2022-11-09

			Elaborar el plan de capacitación empresarial.	Plan de capacitación empresarial.	
<b>HACER</b>					
Asesores especializados CAE, Aux. de recaudo CAE	<p>comerciantes-</p> <p>El Estado a través de sus Normas, Decretos y Leyes que regulan las actividades de los Registros Públicos</p> <p>La comunidad en general.</p> <p>Registraduría nacional del estado civil.</p> <p>Alcaldía Municipal de Florencia.</p> <p>Gobernación De Caquetá</p> <p>DIAN</p>	Tramites virtuales.	Realizar actividades de promoción y capacitación de los servicios registrales: formalización, renovación, Depuración y SIPREF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicidad de los actos y Documentos inscritos.</li> <li>✓ Certificado noticia Mercantil</li> <li>✓ Certificación de costumbre mercantil</li> <li>✓ Informes estadísticos de los registros públicos</li> <li>✓ Actos administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Súper de Sociedades.</li> <li>✓ Comunidad en general.</li> <li>✓ Entidades sin ánimo de lucro,</li> <li>✓ Sociedades comerciales.</li> <li>✓ Entidades estatales.</li> <li>✓ RUES-Cámaras de comercio.</li> </ul>
		Solicitudes de inscripción de actos, libros y documentos del RUES.	Orientar al cliente en los trámites registrales		
		Sistema de PQR's,	Apoyar la articulación interinstitucional para la simplificación de trámites en la creación de empresas.		
		Documentos ingresados por producto no conforme.	Estudiar, tramitar los documentos registrales presentados para su inscripción o devolución.		
		Proyecto de Investigación sectores para recopilar la costumbre mercantil.	Digitalizar y archivar los documentos registrales		
		Certificado de uso de suelos.	Tramitar los recursos administrativos y revocatorias presentadas.		
		Pago de impuestos de estampillas.	Certificar la costumbre mercantil.		
		Registro único tributario.	Certificar los actos y documentos inscritos.		
			Publicar la noticia mercantil		
			Tramitar conceptos y dar respuestas a los requerimientos sobre actos y/o documentos que versen sobre el registro.		
	Elaborar y entregar los informes requeridos por los entes de vigilancia y control.				



Cámara de Comercio de  
Florencia para el Caquetá

### CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL REGISTROS PUBLICOS

**Código** FN-C-01  
**Versión** 2  
**Tipo** CARACTERIZACION  
**Implementación** 2022-11-09

#### VERIFICAR

Área de sistemas	Entes certificadores.  Contraloría general de la república.	Mapa de riesgos  Informe de auditorías internas y externas.  Informes y requerimientos	Autoevaluar la gestión el desempeño del proceso a través del seguimiento de indicadores, monitoreo de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de calidad consolidado.</li> <li>✓ Informes de gestión.</li> <li>✓ Producto/servicio no Conforme.</li> </ul>	<p>Súper Intendencia de Sociedades, oficina de control interno, revisoría fiscal, Comité de control interno y calidad, Junta Directiva.</p>
			Medir y hacer seguimiento al cumplimiento de la Circular Única y demás normas aplicables a los registros delegados.		
			Verificar el cumplimiento de los planes de mejora implementados para minimizar o eliminar el producto y/o servicio no conforme.		
			Verificar la eficacia de los controles establecidos para la disminución de los riesgos en la prestación del servicio registral.		

#### ACTUAR

Direccionamiento Estratégico.  Evaluación Independiente.		Informes de auditorías internas y externas-revisión de la dirección, círculos de calidad, PQR'S	<p>Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Documentar las buenas prácticas.</p>	<p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Lecciones aprendidas</p>	<p>Oficina de control interno, Comité de control interno y Calidad, Junta Directiva.</p>
--	--	---	--	---	--

#### REQUISITOS DE LAS NORMA ISO 9001:2015

##### NTC- ISO 9001:2015

4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas., 5.1.2. Enfoque al cliente, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2.2. Planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, 7.1.6 conocimientos de la organización., 7.5 información documentada., 8.1. Planificación y control operacional, 8.2 requisitos

#### REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS

Prestación del servicio de manera oportuna y eficiente, con amabilidad, en el menor tiempo de respuesta que los establecidos por ley.



Cámara de Comercio de  
Florencia para el Caquetá

### CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL REGISTROS PUBLICOS

**Código** FN-C-01  
**Versión** 2  
**Tipo** CARACTERIZACION  
**Implementación** 2022-11-09

para los productos y servicios., 8.5. Producción y provisión del servicio, 8.6. Liberación de los productos y servicios, 9.1.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación., 9.1.3. Análisis y evaluación, 9.3. Revisión por la dirección, 10 mejora.

REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES
CODIGO DE COMERCIO CIRCULAR UNICA DECRETO 898 DE 2002 DECRETO 650 DE 1996 LEY 223 DE 1995 DECRETO 2763 DE 2005 LEY 789 DE 2002 DECRETO 2150 DE 1995 DECRETO 1464 DE 2010 LEY 79 DE 1988 DECRETO 4588 DE 2006 LEY 1233 DE 2008 DECRETO 1333 DE 1989 LEY 1429 DE 2010 DECRETO 545 DE 2011 DECRETO 4910 DE 2011 DECRETO 734 LEY 1437 LEY 1780 DE 2016 Y DEMAS NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	Ver Mapa de Riesgos	<b>Eficiencia</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempos de respuesta (No. Horas promedio / No. Horas en servicio).</li> <li>✓ No de errores internos / No. de trámites X 100%</li> <li>✓ (No. de actividades ejecutadas PAT del año (Por proceso) /No. de actividades programadas PAT del año (por proceso)*100</li> </ul>
		<b>Efectividad</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (No. de clientes encuestados con nivel de satisfacción buena a excelente/ No. total de clientes encuestados) X 100%</li> <li>✓ (No. de Emprendedores Atendidos en CAE que constituyen Empresa / No. de Emprendedores Atendidos en CAE) X 100%</li> <li>✓ (No de visitas realizadas /No de visitas programadas)*100</li> </ul>
		<b>Eficacia</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (No. Renovaciones a fecha corte - No. Renovaciones a fecha corte Año anterior) / No. Renovaciones a fecha corte Año anterior</li> <li>✓ (No. Matriculas a fecha corte - No. Matriculas a fecha corte Año anterior) / No. Matriculas a fecha corte Año anterior</li> </ul>

#### INFORMACION DOCUMENTADA

RP-P-01	ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO	RP-R-01	SOLICITUD CERTIFICADOS	RP-R-29	INFORME MENSUAL INGRESOS CONTRATOS DE CORRETAJE
RP-P-02	SERVICIOS EN CAJA	RP-R-12	VALE ENTREGA EFECTIVO	RP-R-31	PRESENTACION QUEJAS Y RECLAMOS
RP-P-04	INSCRIPCION DE ACTOS, LIBROS Y DOCUMENTOS	RP-R-13	PLANILLA DIARIA DE CAJA	RP-R-32	CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
RP-P-05	DIGITACION	RP-R-14	SOLICITUD ANULACION RECIBOS	RP-R-33	SOLICITUD DEVOLUCION RECURSOS



Cámara de Comercio de  
Florencia para el Caquetá

### CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL REGISTROS PUBLICOS

**Código** FN-C-01  
**Versión** 2  
**Tipo** CARACTERIZACION  
**Implementación** 2022-11-09

RP-P-07	RECAUDO MUNICIPIOS	RP-R-15	CONSOLIDADO DE INSCRIPCIONES CON ERROR	RP-R-34	CONTROL ENTREGA DE LIBROS
RP-P-08	RECOPIACION DE LA COSTUMBRE MERCANTIL	RP-R-16	LOCALIZACION DE USUARIOS	RP-R-36	CONTROL DE LIBROS PENDIENTES POR ENTREGAR
RP-P-09	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	RP-R-17	CONTROL CORRECCIONES	RP-R-37	CONTROL DE MENCIONES Y CARNES PENDIENTES POR ENTREGAR
RP-P-10	CONTROL EN LA ENTREGA DE LIBROS, MENCIONES Y CARNES	RP-R-18	SOLICITUD CORRECCIONES EN LOS REGISTROS	RP-R-38	LISTA DE CHEQUEO PARA CONSTITUIR EMPRESA
RP-P-11	INSCRIPCION DEL RUE	RP-R-19	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA E.S.A.L	RP-G-01	LISTADO DE CHEQUEO PARA ASESORES ESPECIALIZADOS CAE
RP-P-12	INFORMACION CAE	RP-R-20	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA SOCIEDADES	RP-G-02	PRINCIPALES FORMAS JURIDICAS PARA CREAR EMPRESAS
RP-P-13	ASESORIA ESPECIALIZADA CAE		LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA AGENCIAS Y/O SUCURSALES	RP-G-03	CONCEPTO Y DEFINICION DE COMERCIANTES
RP-I-01	PROTOCOLO VENTANILLA CAE	RP-R-23	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA EAT	RP-G-04	RESPONSABILIDAD DEL EMPRESARIO POSTERIOR A LA LEGALIZACION
RP-I-02	INFORMACION RUP	RP-R-24	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA COOPERATIVAS	RP-G-05	CONSULTA DE MARCA
RP-I-03	AUTORIZACION Y REALIZACION DE CORRECCIONES	RP-R-25	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA INSCRIPCION LIBROS DE COMERCIO	RP-G-06	LISTA DE CHEQUEO PARA VENTANILLA UNICA DE CAJA
RP-I-04	DEVOLUCION Y REINGRESO DE DOCUMENTOS SUJETOS A REGISTRO	RP-R-26	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA SAS	RP-G-07	LISTA DE CHEQUEO PUNTO DE INFORMACION CAE
RP-I-05	SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	RP-R-27	LISTADO DE CHEQUEO EN CAJA MATRICULAS Y RENOVACIONES		
RP-I-06	PROTOCOLO INFORMADOR CAE	RP-R-60	CONTROL REVERSIONES DE RECIBOS DE CAJA		
RP-I-07	PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE	RP-R-62	ASESORIA- DIRECCIÓN JURIDICA Y DE REGISTRO PUBLICOS		
RP-I-08	PROTOCOLO ASESOR CAE				