


|  | | CARACTERIZACION DE PROCESOS | | | | CODIGO: C-GRP-01 | |
|--|--|--|---------|---|--|---|--|
| | | | | | | FECHA: 04/06/2019 | |
| Fecha de Actualización | | 03/06/2022 | | | | | |
| PROCESO: | | GESTION DE REGISTROS PUBLICOS | | | | Responsable: DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| OBJETIVO: | | Administrar y publicitar los registros públicos delegados y promocionar los servicios registrales de acuerdo con los requisitos vigentes, asegurando la conformidad de los registros públicos sobre los actos y documentos allí inscritos. | | | | | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES DEL PROCESO | P-H-V-A | SALIDAS | CLIENTES | RESPONSABLE | |
| Proceso de gestión estratégica | Plan estratégico Informe de gestión año anterior | Diagnosticar el contexto interno y externo del proceso | P | Análisis DOFA | Proceso gestión estratégica | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Proceso de gestión estratégica Proceso de gestión financiera | Plan estratégico Análisis DOFA. Presupuesto de la vigencia | Establecer, objetivos, metas indicadores de gestión, acciones, asignar recursos y políticas de operación. | P | Políticas de operación enmarcadas dentro de los procedimientos. Plan anual de trabajo. | Proceso de gestión de registros públicos Proceso de gestión estratégica | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Proceso de gestión estratégica Proceso de gestión financiera | Plan anual de trabajo | Realizar actividades de promoción de los servicios registrales: formalización, renovación y depuración. | | Campañas diseñadas Folletos y otros | Todos los procesos Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Sectores comerciales solicitud por el interesado o a iniciativa de la Cámara de Co | Informe de investigación de costumbre mercantil. | Certificar la costumbre mercantil | | Resolución de Certificación Costumbre mercantil emanada de Registros públicos y aprobada por Junta Directiva. | Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Alcaldía municipal DIAN Notarías Cámara de Comercio Otras partes interesadas | Convenios firmados CAE-VUE | Apoyar la articulación interinstitucional para la simplificación de trámites en la creación de empresas. | | Formalización, certificado de existencia o de matrícula. | Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Organismos estatales y entes de control y vigilancia | Marco normativo | Orientar al cliente en los trámites registrales. | H | Consultas atendidas en trámites registrales. | Gestión estratégica Gestión de calidad Gestión de tecnología Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Partes interesadas | Solicitudes para trámites registrales | Llevar los RUES | | Certificado de matrícula y existencia, según el caso. | Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Partes interesadas | Documento de solicitud de impugnación | Tramitar los recursos administrativos presentados | | Resolución de confirmación, negación o rechazo de impugnación de actos. | Partes interesadas Superintendencia de Industria y Comercio. | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Sistema SII | Actos registrados mensualmente por los comerciantes | Publicar la noticia mercantil | | Publicación en página web de la noticia mercantil. Informe a la SIC de la publicación de la noticia mercantil. | Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Partes interesadas | Documento de solicitud | Tramitar y dar respuestas a los requerimientos sobre actos y/o documentos que versen sobre el registro | | Respuesta al usuario | Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Proceso de Registros Públicos | PQRS Certificado | Determinar el producto o servicio no conforme | V | Identificación del producto no conforme | Gestión de calidad Gestión estratégica. | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Gestión de registros públicos | Mapa de riesgos por proceso | Verificar la eficacia de los controles establecidos para la disminución de los riesgos en la prestación del servicio registral. | V | Seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos. | Gestión de calidad Gestión estratégica. | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Gestión de registros públicos | Informes de auditoria PQRS Producto no conforme Análisis de indicadores | Documentar lecciones aprendidas | A | Registro de las lecciones aprendidas | Todos los procesos Partes interesadas | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Gestión de registros públicos | Indicadores de gestión Informes de gestión | | | | | | |
| Partes interesadas | Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas Percepción de los servicios prestados por parte de usuarios y partes interesadas | Analizar datos y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias. | A | Planes de mejoramiento | Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica | DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS | |
| Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica Entes de control | Informes de auditoria Revisión por la dirección Autoevaluación del proceso | | | | | | |

| 7.5. INFORMACION DOCUMENTADA | | | | |
|---|-----------|---------------------|--------|--|
| DOCUMENTO | CODIGO | REGISTROS GENERADOS | CODIGO | REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS |
| Procedimiento para la inscripción del registro de vendedores de juegos de suerte y azar | GRP PR 01 | | | ISO 9001:2015 |
| Procedimiento para la inscripción del registro de veedurías ciudadanas | GRP PR 02 | | | 4.4, 6.1, 6.3, 7.1.5, 7.5, 7.5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3 a, b, c, 7.5.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.4, 8.3, 8.5, 8.7, 10 |
| Procedimiento para la cancelación del registro de veedurías ciudadanas | GRP PR 03 | | | |
| Procedimiento para tramites RUES recepción y envío | GRP PR 04 | | | |
| Procedimiento para tramites rue cuando llegan documentos de otras cámaras | GRP PR 05 | | | REQUISITOS DE LA ENTIDAD |
| Procedimiento para la cancelación del registro único nacional de entidades operadoras de libranza | GRP PR 06 | | | Procedimientos Política Internas |
| Procedimiento para actualización del registro único nacional de entidades operadoras de libranza | GRP PR 07 | | | |
| Procedimiento para inscripción del registro único nacional de entidades operadoras de libranza | GRP PR 08 | | | |
| Procedimiento para realizar resoluciones de recursos interpuestos contra los actos generados en el registro único empresarial y social (RUES). | GRP PR 09 | | | |
| Procedimiento para la suspensión o cancelación del registro nacional de turismo | GRP PR 10 | | | |
| Procedimiento para la reactivación del registro nacional de turismo | GRP PR 11 | | | |
| Procedimiento para la actualización del registro nacional de turismo | GRP PR 12 | | | |
| Procedimiento para la inscripción del registro nacional de turismo | GRP PR 13 | | | |
| Procedimiento para la cancelación del registro único de proponentes | GRP PR 14 | | | |
| Procedimiento para la impugnación del registro único de proponentes | GRP PR 15 | | | |
| Procedimiento para la actualización del registro único de proponentes | GRP PR 16 | | | |
| Procedimiento para la renovación del registro único de proponentes | GRP PR 17 | | | |
| Procedimiento para la inscripción del registro único de proponentes | GRP PR 18 | | | |
| Procedimiento de Atención de PQRS | GRP PR 19 | | | |
| Procedimiento para la renovación de la matrícula mercantil de PN con y sin establecimiento de comercio y PJ con y sin establecimiento de comercio | GRP PR 20 | | | |
| Procedimiento para la inscripción de matrícula mercantil para persona natural | GRP PR 21 | | | |
| Procedimiento para la cancelación de la matrícula mercantil de persona natural | GRP PR 22 | | | |
| Procedimiento para la inscripción de la matrícula mercantil de persona jurídica | GRP PR 23 | | | |
| Procedimiento para la cancelación de la matrícula mercantil de persona jurídica | GRP PR 24 | | | |
| Procedimiento para inscripción de afiliados | GRP PR 25 | | | |
| Procedimiento para la inscripción del registro de entidades sin ánimo de lucro | GRP PR 26 | | | |
| Procedimiento para la inscripción del registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro | GRP PR 27 | | | |
| Procedimiento para la inscripción del registro de la economía solidaria | GRP PR 28 | | | |
| Devolución de dinero por trámites y otros | GRP PR 29 | | | |
| Procedimiento para desistimiento tácito | GRP PR 30 | | | |
| Procedimiento para desistimiento Expreso | GRP PR 31 | | | |
| Procedimiento para expedición de certificados | GRP PR 32 | | | |
| Procedimiento para el centro de atención empresarial | GRP PR 33 | | | |
| Procedimiento para la inscripción de actos, documentos de persona jurídica y libros de comercio | GRP PR 34 | | | |
| Procedimiento para la inscripción de actos y documentos para persona natural | GRP PR 35 | | | |
| Procedimiento para generar resoluciones de los recursos interpuestos contra las inscripciones RUES | GRP PR 36 | | | |

| | | |
|---|------------------------------------|--------------------------|
|  | CARACTERIZACION DE PROCESOS | CODIGO: C-GRP-01 |
| | | FECHA: 04/06/2019 |
| | | VERSION: 01 |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| Fecha de Actualización | 03/06/2022 | |
| PROCESO: | GESTION DE REGISTROS PUBLICOS | Responsable: DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS |
| Procedimiento tramites virtuales | GRP PR 37 | |
| Procedimiento para tramites rue cuando se envían documentos a otras cámaras | GRP PR 05 | |
| Plan de Contingencia temporada alta y épocas atípicas | GRP DA 01 | |
| Instructivo Requisitos Legales | GRP DA 02 | |
| Formto Control de Registros | GRP DA 03 | |
| Formato Solicitud Control de Homonimia | GRP FT 01 | |
| Formato Reporte de mutaciones PN o PJ | GRP FT 02 | |
| Formato Solicitud Registro Libros de Comercio | GRP FT 03 | |
| Formato Retiro de Libros de Comercio | GRP FT 04 | |
| Formato para radicación de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones | GRP FT 05 | |
| Formato Localización Usuarios | GRP FT 06 | |
| Formato solicitud certificado especial | GRP FT 07 | |
| Formato devolución de dinero | GRP FT 08 | |
| Formato solicitud Anular / Reversar/ Reimprimir Recibo de caja | GRP FT 09 | |
| Formato de Lista de chequeo proponentes RUP Caja | GRP FT 10 | |
| Formato de Lista de chequeo Proponentes RUP Jurídico | GRP FT 11 | |
| Formato de Lista de chequeo ESALD | GRP FT 12 | |
| Formato de estudio experiencia proponentes | GRP FT 13 | |
| Formato de estudio financiero proponentes | GRP FT 14 | |
| Formato Persona natural ley 1780 de 2016 | GRP FT 15 | |
| Formato persona jurídica ley 1780 de 2016 | GRP FT 16 | |
| Formatos PQR verbales | GRP FT 17 | |
| Formato Formulario Adicional de Registro con Otras Entidades RUE | GRP FT 18 | |
| Formato único Accionista con control | GRP FT 19 | |
| Formato único Accionista sin control | GRP FT 20 | |
| Formato carta verificación identidad | GRP FT 21 | |
| Formato Datos Básicos para el Registro de E.S.A.D.L. | GRP FT 22 | |

| 7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION | | RIESGOS ASOCIADOS |
|--|---------------------------|-----------------------------------|
| RECURSOS | QUIEN LOS SUMINISTRA | Ver matriz de riesgos del proceso |
| HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de área, demás funcionarios | Gestión de talento Humano | |
| FISICOS: Infraestructura física adecuada | Gestión administrativa | |
| TECNICOS Y TECNOLOGICOS: Ofimáticos, hardware, software, internet. | Gestión TIC | |
| FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversión. | Gestión financiera | |

| 9.1.3. ANALISIS Y EVALUACION (INDICADORES DE GESTION) | | | | |
|---|---|------------------------|-------------------|---|
| NOMBRE | FORMULA | FRECUENCIA DE MEDICION | RESPONSABLE | REGISTRO |
| Tiempos de espera | | Mensual | Director Jurídico | Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición, análisis y mejora |
| Satisfacción del usuario | | Mensual | Director Jurídico | Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición, análisis y mejora |
| Tiempo de respuesta en trámites | N. de trámites fuera del tiempo establecido/N. total de trámites realizados e inscripción de libros | Mensual | Director Jurídico | Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición, análisis y mejora |
| Producto y/o servicio no conforme | Nro DE CERTIFICADOS NO CONFORMES PRODUCIDOS DURANTE EL MES | Mensual | Director Jurídico | Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición, análisis y mejora |

| 7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES | | | | |
|---|---|--|-------------------------|--|
| QUE COMUNICA? | A QUIEN COMUNICA? | COMO COMUNICA? | DE QUE MANERA COMUNICA? | CUANDO COMUNICA? |
| Noticia mercantil | Partes interesadas | Publicación mensual en página web | Virtualmente | mensual - 5 primeros días hábiles de cada mes |
| Informe de gestión | Presidencia ejecutiva | Escrito formato power point | Virtualmente | mensual - último día hábil tercera semana del mes |
| Indicadores de gestión | Gestión de calidad y Gestión estratégica | aplicativo google drive | Virtualmente | mensual |
| Indicadores de plan estratégico | Gestión de calidad y Gestión estratégica | Sistema de indicadores de plan estratégico | Virtualmente | mensual - cinco primeros del mes trimestre vencido |
| Plan de trabajo | Gestión estratégica y SIC | Aplicativo SAIR | Virtualmente | Trimestral |
| Informe estadístico de los Registros públicos | SIC | Formato virtual | Virtualmente | Anual |
| Estadísticas de matrículas, renovaciones y cancelaciones. | Contraloría General de la República | SIRECI | Virtualmente | Anual |
| Informe de entidades escritas de economía solidaria | Supersolidaria | correo electrónico | Virtualmente | Mensualmente |
| Matriculados con la actividad de transporte de carga | Supertransportes | correo electrónico | Virtualmente | Trimestral |
| Constitución de ESALES | Gobernación de Boyacá | correo electrónico | Virtualmente | Trimestral |
| Depuración de registros públicos | SIC | SAIR | Virtualmente | Anual |
| No renovados a tiempo | SIC | SAIR | Virtualmente | Anual |
| Producto/servicio no conforme | Líder de registros públicos Líder de calidad | Física Correo electrónico | física/virtualmente | permanente |

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

| IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO | TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES* | |
|---|--|---|
| Certificados generados en los trámites registrales | Corrección | * Corrección, separación contención, información al cliente |
| Servicios de asesoría en trámites registrales | Información al cliente | |
| | | |
| | | |

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|---------|---------|--|
| FECHA | VERSION | NUMERAL | DESCRIPCION DE LA MODIFICACION |
| 04/06/2019 | 1 | | Creación del documento y definición de actividades |
| | | | |
| | | | |