

		CARACTERIZACION DE PROCESOS				CODIGO: C-GRP-01
						FECHA: 04/06/2019
						VERSION: 01
Fecha de Actualización	16/05/2025					
PROCESO:	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS					Responsable: DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
OBJETIVO:	Administrar y publicar 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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
Partes interesadas	Solicitudes para trámites registrales	Llevar los RUES		Certificado de matrícula y existencia, según el caso.	Partes interesadas	DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
Sistema SII	Actos registrados mensualmente por los comerciantes	Publicar la noticia mercantil		Publicación en página web de la noticia mercantil. Informe a la SuperSociedades de la publicación de la noticia mercantil.	Partes interesadas	DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
Gestión de registros públicos	Informes de auditoría PQRS Producto no conforme Análisis de indicadores	Documentar lecciones aprendidas	A	Registro de las lecciones aprendidas	Todos los procesos Partes interesadas	DIRECTOR JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
Gestión de registros públicos	Indicadores de gestión Informes de gestión					
Partes interesadas	Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas Percepciones 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 JURIDICO Y DE REGISTROS PUBLICOS, CONCILIACION Y ARBITRAJE
Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica Entes de control	Informes de auditoría 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			
Procedimiento para la cancelación del registro de veedurías ciudadanas	GRP PR 03			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 tramites RUES camara receptora	GRP PR 04			
Procedimiento para tramites RUES camara responsable	GRP PR 05			REQUISITOS DE LA ENTIDAD
Procedimiento para la cancelación del registro único nacional de entidades operadoras de libranza	GRP PR 06			
Procedimiento para actualización del registro único nacional de entidades operadoras de libranza	GRP PR 07			Procedimientos Política Internas
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 cancelación del registro nacional de turismo	GRP PR 10			
Procedimiento para la renovación del registro nacional de turismo	GRP PR 11			
Procedimiento para la inscripción del registro nacional de turismo	GRP PR 12			
Procedimiento para la inscripción del registro único de proponentes	GRP PR 13			
Procedimiento para la cancelación del registro único de proponentes	GRP PR 14			
Procedimiento para la actualización del registro único de proponentes	GRP PR 15			
Procedimiento para la renovación del registro único de proponentes	GRP PR 16			
Procedimiento para la inscripción 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 PI	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			
Procedimiento devolución de dinero por causas registrales	GRP PR 29			
Procedimiento de desistimiento SII	GRP PR 30			
Procedimiento para desistimiento Expreso	GRP PR 31			
Procedimiento para la expedición de certificados	GRP PR 32			
Procedimiento para el centro de atención empresarial - CAE	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	GRP PR 36			
Procedimiento para la realización de trámites virtuales	GRP PR 37			
Plan de Contingencia Respuesta alta y épocas atípicas.	GRP DA 01			
Instructivo Requisitos Legales	GRP DA 02			
Formto Control de Registros	GRP DA 03			
Formato Renuncia Beneficios Ley 1780 de 2016	GRP FT 01			
Formato Reporte de mutaciones PN o PJ	GRP FT 02			
Formato Solicitud Registro Libros de Comercio	GRP FT 03			
Formato Ratios 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 chequeos proponentes RUP Caja	GRP FT 10			
Formato de Lista de chequeos Proponentes RUP Jurídico	GRP FT 11			
Formato de Lista de chequeos ESALD	GRP FT 12			
Formato de estudio experiencia proponentes	GRP FT 13			
Formato de estudio financiero proponentes	GRP FT 14			
Datos Básicos del Solicitante para Matrícula Mercantil	GRP FT 15			
Formatos PQR verbales	GRP FT 17			
Formato unico Accionista con control	GRP FT 19			
Formato unico Accionista sin control	GRP FT 20			

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
SALIDAS NO CONFORMES	(total salidas no conformes / total certificados generados)*100	Trimestral	Dirección Jurídica y Registros Públicos	Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición , análisis y mejora
FORMALIZACION EMPRESARIAL	(Número de empresas formalizadas/ Número de asesorías de formalización)*100	Mensual	Dirección Jurídica y Registros Públicos	Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición , análisis y mejora
TIEMPOS DE RESPUESTA PARA TRAMITES SUJETOS DE REGISTRO	(Trámites Registrales contestados oportunamente/ Total de trámites Radicados)*100	Mensual	Dirección Jurídica y Registros Públicos	Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición , análisis y mejora
SATISFACCION DEL USUARIO PRESENCIAL	(total calificaciones excelentes/ total personas atendidas)*100	Mensual	Dirección Jurídica y Registros Públicos	Indicador diligenciado plataforma google drive, carpeta medición , análisis y mejora
SATISFACCION DEL USUARIO VIRTUAL	(total calificaciones excelentes/ total tramites virtuales)*100	Mensual	Dirección Jurídica y Registros Públicos	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.	Contratoría 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
Servicios de asesoría en trámites registrales	Información al cliente

* Corrección, separación contención, información al cliente

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSION	NUMERAL	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
4/06/2019	1		Creacion del documento y definición de actividades