

Propósito

Documentar el procedimiento para expedir eficiente y efectivamente los certificados sobre las matrículas de los comerciantes y sociedades, los establecimientos de Comercio, los actos, libros, documentos y proponentes inscritos en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, al igual que los certificados del RUE.

Alcance

Este procedimiento cubre la expedición de certificados de existencia y representación legal (también denominados Constitución y Gerencia o completo), Gerencia, Matrícula y Libros. (Registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro y registro único de proponentes).

Definiciones

Certificado	Huella o constancia de cómo una persona o sociedad está constituida. Proporciona información histórica del comerciante. Se solicita a través de las oficinas CCB, aliados, fuerza comercial o de forma de manera electrónica en www.camaradirecta.com .
Certificado basura	con Certificado que no es legible, su impresión es incorrecta presentando signos como # \$ @ impidiendo su lectura o no aparece la firma del secretario de la respectiva Cámara de Comercio.

Lineamientos generales del procedimiento

- ☐ Para poder expedir un certificado se debe tener en cuenta el estado actual del inscrito y conforme a éste proceder a suministrarlo.
- ☐ La información suministrada mediante el certificado debe ser real y exacta.
- ☐ La liquidación debe efectuarse de acuerdo con la norma vigente.
- ☐ En las ventanillas multiservicios deben asegurarse que el cliente cumple con todos los requerimientos para poder solicitar un certificado especial en el respectivo formato, antes de proceder a cobrarlo.
- ☐ El certificado debe ser expedido una vez se haga la solicitud. Siempre y cuando no sea especial.
- ☐ La información que suministra el cliente para la expedición del certificado debe ser completa.

Responsable

GENERAL	Vicepresidente de Registro y Redes Empresariales.
ESPECÍFICOS	Auxiliar de Oficina - Auxiliar de Registro – Promotor Comercial de Registro

Documentos relacionados

Externos		
Código de Comercio - Circular 100-000002 Superintendencia de Sociedades de 25 de abril de 2022		
Internos		
Manuales	m-pre-01-01	Manual de Calidad
Procedimientos	Ninguno	
Instructivos	i-reg-01-01 i-reg-01-03 i-reg-05-04	Guía para recibir correctamente los documentos en ventanilla Anulación y Reimpresión de recibos de caja Registro de certificados no conformes en el sistema
Formatos	f-reg-05-06	Certificados no conformes
Listados	Ninguno	
Documentos internos	Ninguno	

Descripción del Procedimiento

Act. #	Responsable	Descripción
Solicitud del Certificado		
1	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS	Buscar en el aplicativo ventanilla web los datos suministrados por el cliente (NIT, Cédula de ciudadanía, Matrícula, Registro RUP, Nombre, Razón Social) y seleccionar el inscrito al cual se va a solicitar el servicio.
2	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS/PROMOTOR COMERCIAL	Seleccionar el concepto CERTIFICADOS, escoger el tipo de certificado requerido por el cliente, indicar la cantidad y dar clic en Calcular, aparecerá un cuadro de alerta preguntando si desea imprimir de forma física o virtual el certificado. Si es RUP, en Tipo de búsqueda seleccionar Registro RUP, concepto CERTIFICADOS R.U.P., indicar cantidad y dar clic en Calcular. Liquidar el valor a cancelar, recibir el dinero correspondiente al pago y dar la orden de impresión al certificado. Verificar que el recibo de caja sea conforme, es decir, que los datos estén correctos y la calidad de impresión sea la aceptada. Si todo está bien, entregar al usuario el recibo de caja. Si no se puede expedir el certificado explica al cliente las razones que impiden el desarrollo de la operación. Para el caso de la expedición de certificados realizada a través de la atención de promotor comercial, se siguen los pasos descritos anteriormente, a diferencia que después de elegir tipo de certificado y cantidad aparecerá un cuadro de alerta preguntando si desea imprimir de forma física o virtual el certificado, para lo cual responderá en la opción Virtual, inmediatamente habrá un cuadro de confirmación de datos de facturación para la entrega de forma electrónica del certificado a través de correo electrónico y/o vía mensaje de texto al número de celular, con el fin que el cliente lo descargue. Si el certificado es solicitado dentro del proceso de renovación, este llegará al correo electrónico indicado por el empresario.
3	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS -	Si el recibo de caja no es nítido, ni legible o los datos no concuerdan debe solicitar la anulación o reimpresión del recibo según el caso. Para desarrollar esta actividad y poder continuar con el procedimiento puede seguir el instructivo i-reg-01-03 Anulación y Reimpresión recibos de caja .
Entrega del Certificado		
4	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS	Revisa el certificado impreso verificando que no sea un certificado con basura y que esté completo. Todos los certificados impresos con error deben registrarse en el aplicativo, formato f-reg-05-06 Certificados no conformes. Ver instructivo i-reg-05-04 Registro de certificados no conformes en el sistema. Los certificados que salgan no conformes se guardarán por lo menos 1 mes y se procederán a destrucción con acta.

EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS

p-reg-05-01 V.14 06/10/23

Act. #	Responsable	Descripción
		Esta actividad no aplica para el promotor comercial.
5	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS	Si el certificado se generó correctamente, organiza el certificado y lo entrega al cliente, junto con el recibo de caja poniéndole el sello de entregado.
6	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS	Si el certificado tiene basura o la impresora presenta alguna falla en el momento de la impresión informa inmediatamente al área de Tecnología e Informática para solucionar el problema.
7	AUXILIAR DE OFICINA -MULTISERVICIOS/ CERTIFICADOS	Si el certificado sale incompleto o presenta algún error el auxiliar de oficina procede a hacer la reimpresión del certificado de acuerdo al numeral 2, cambiando el tipo de liquidación a Reimpreso y relacionando la liquidación anteriormente generada.

Control de Revisiones

Rev. #	Descripción	F. Rev. (d-m-a)	Revisado por	Aprobado por	F. Impl. (d-m-a)
0	Elaboración	01-06-02	Miriam Bohórquez	Jorge G. Mantilla	01-06-02
1	Revisión general	02-01-03	Miriam Bohórquez	Jorge G. Mantilla	10-01-03
2	Cambio de formato y actualización, implementación del control de certificados no conformes	31-10-06	Miriam Bohórquez	Jorge G. Mantilla	04-11-03
3	Se eliminó el párrafo de periodicidad de la revisión por considerarse se especifica claramente en el Manual de Calidad y procedimiento de Control de Documentos.	16-03-04	Marlene Roa Zarate	Marlene Roa Zarate	16-03-04
4	Se ajustó el procedimiento pues todas las ventanillas multiservicios expiden certificados	01-03-07	Lina Maria Rodríguez	Jorge G. Mantilla	01-03-07
5	Se actualizó nuevos cargos y logo	17-07-12	Lina María Rodríguez	Jorge G. Mantilla A.	17-07-12
6	Se adicionó a la ventanilla certificados como responsable en el proceso. EN la actividad número 4 se define Los certificados que salgan no conformes se guardaran por lo menos 1 mes y se procederán a destrucción con acta.	10-02-15	Alix Adriana Arango Wendy Nataly Aguilar Romero	Pedro Pablo Contreras Pacheco	10-02-15
7	Se incluye el instructivo i-reg-05-04 Registro de certificados no conformes en el sistema	28-07-15	Alix Adriana Arango Wendy Nataly Aguilar Romero	Pedro Pablo Contreras Pacheco	28-07-15
8	Se actualiza el nuevo logo	21-06-16	Alix Adriana Arango	Lina María Rodríguez	21-06-16
9	Se elimina la palabra "digital" del formato f-reg-05-06 certificados no conformes en los documentos relacionados.	13-09-16	Alix Adriana Arango	Lina María Rodríguez	13-09-16
10	Se cambia el nombre del instructivo i-reg-01-03, se cambia la palabra "Factura de venta" por "Recibo de caja"	05-03-18	Elkin Yesid Rueda/ Alix Adriana Arango	Pedro Pablo Contreras Pacheco	05-03-18
11	Se ajusta redacción en los lineamientos generales y en la actividad No. 6.	17-08-18	Elkin Yesid Rueda/ Alix Adriana Arango	Pedro Pablo Contreras Pacheco	17-08-18
12	Se ajusta texto del procedimiento con relación a las definiciones, responsables y en las actividades No. 2, 4, 6 y 7. Así mismo se especifica la actividad realizada en la venta de certificados vía promotor comercial.	11-09-19	Marlon Cabarique / Alix Adriana Arango	Pedro Pablo Contreras Pacheco	11-09-19
13	Se agrega el proceso para expedir certificados de manera virtual a través del promotor comercial en el #2, se reajusta redacción del #7 para la reimpresión de certificados.	03-09-21	Duban Perez / Alix Adriana Arango	Pedro Pablo Contreras Pacheco	06-09-21
14	Se actualiza vicepresidencia responsable. En el ítem 2 se ajusta redacción y se incluye que en el mismo proceso de renovación en línea se puede adquirir uno o varios certificados de matrícula o de existencia y representación legal.	08-08-23	Alix Adriana Arango / Eduar Delgado / Shirley Porras	Lina M. Rodríguez	06-10-2023