

REGISTROS PÚBLICOS

DP-REG-01-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Cumplir con las funciones registrales delegadas por la normatividad vigente, así como las instrucciones impartidas por los entes de control en el manejo de los registros públicos, y asegurar el crecimiento en ingresos acorde a las metas definidas por la Organización.
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso describe las actividades necesarias para matricular, inscribir, renovar, actualizar, modificar, cancelar y certificar los registros publicos que integran el RUES- Registro Único Empresarial y Social -dentro de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
DUEÑO DEL PROCESO Vicepresidente Registro y Redes Empresariales	RESPONSABLE Y EJECUTORES Asesor jurídico I, Director de oficinas seccionales, Director de Perfilamiento, Secretaria, Director comercial y de servicios, coordinador VUE, Coordinador comercial, auxiliares de registro, auxiliar de oficina, Auxiliar información, Supervisor Comercial - Promotor Comercial, Asesor jurídico II, Abogados RUES, Abogados RUP, abogado RUES, Ejecutivos comerciales, Analista de Perfilamiento, Gestor de producto Afiliados
	FECHA DE VERSION 26-06-2023 VERSIÓN 34

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Cliente externo, DIAN, Notarías, Autoridades Judiciales y Administrativas, Entidades Públicas del orden local, territorial y nacional <u>Internos:</u> Unidad de tecnología informática y telecomunicaciones, administrativo, Unidad de publicidad promoción e imagen.	DIAN (Nit's), documentos privados y escrituras públicas de Notarías, Oficios, Decisiones Judiciales, Actos Administrativos, información de los Entes locales, territoriales y nacionales Documentos y formularios del cliente externo.(I-REG-01-01) Formatos de solicitud especial y nacional.	1. CREACIÓN, FORMALIZACIÓN DE EMPRESAS 2. MATRICULA, INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS 3. RENOVACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN 4. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS 5. REALIZACIÓN DE LA DILIGENCIA DE PRESENTACIÓN PERSONAL EN LOS DOCUMENTOS QUE SE PRESENTAN PARA SU REGISTRO Y QUE LA LEY ASÍ LO REQUIERA. 6. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DEL PROCESO 7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN REGISTRAL 8. MEJORAS DEL PROCESO	Número de matrículas o inscripciones, documentos, libros inscritos, renovaciones, actualizaciones, modificaciones o cancelaciones, Oficios y Resoluciones. Certificados solicitados,	Comerciantes, entidades estatales, público en general, Alcaldías y Gobernación. <u>Internos:</u> Unidades de la Cámara de comercio

RECURSOS	CONTROLES DEL PROCESO		RIESGOS Y OPORTUNIDADES
• Aplicativo de Registro, DocuWare y Work Flow • Página web Sin trámites, RUES y VUE • Aplicativo de indicadores • Equipo de oficina y comunicaciones • Empresa de Mensajería • Computadores, impresoras, scanner. • Tablet • Oficina Móvil • Software de Georeferenciación. • Reporte de indicadores comerciales	• Verificación del nombre en el momento de la matrícula en el RUES (control de homonimia) • Descartar registro del comerciante en otra Camara al matricularse • Verificación por parte de los abogados y grabadores del correcto ingreso de los documentos. • Estudio de los documentos para registro verificando el cumplimiento de la normatividad registral vigente. • Revisión y/o validación de los datos de los formularios. • Verificación por parte del auxiliar del correcto ingreso de los libros. • Revisión del libro antes de la firma. • Verificación visual de los datos que el cliente requiere certificar y validación con el mismo en el momento de la solicitud del servicio. • Verificación de la pertinencia de las correcciones de certificados. • Verificación del producto y el proceso cuando se descentralicen los servicios de registro: certificados no conformes, satisfacción del cliente. • Verificación y seguimiento a visitas agendadas • Verificación y seguimiento del proceso comercial		Ver matriz de Riesgos f-adm-03-27
DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS		
	CLIENTES	NORMA ISO 9001:2015	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la suite empresarial	Servicios ágiles y confiables Atención y asesoría especializada.	Planear: 4.2 - 4.4 - 5.1.2 - 6.1 - 6.3 Hacer: 7.1.3 - 7.1.4 - 7.1.6 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5 - 8.6 - 8.7 Verificar: 9.1.1 - 9.1.3 Actuar: 10	Ver. d-adm-06-05 Normograma

REGISTROS PÚBLICOS

DP-REG-01-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Cumplir con las funciones registrales delegadas por la normatividad vigente, así como las instrucciones impartidas por los entes de control en el manejo de los registros públicos, y asegurar el crecimiento en ingresos acorde a las metas definidas por la Organización.
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso describe las actividades necesarias para matricular, inscribir, renovar, actualizar, modificar, cancelar y certificar los registros publicos que integran el RUES- Registro Único Empresarial y Social -dentro de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

DUEÑO DEL PROCESO Vicepresidente Registro y Redes Empresariales	RESPONSABLE Y EJECUTORES Asesor jurídico I, Director de oficinas seccionales, Director de Perfilamiento, Secretaria, Director comercial y de servicios, coordinador VUE, Coordinador comercial, auxiliares de registro, auxiliar de oficina, Auxiliar información, Supervisor Comercial - Promotor Comercial, Asesor jurídico II, Abogados RUES, Abogados RUP, abogado RUES, Ejecutivos comerciales, Analista de Perfilamiento, Gestor de producto Afiliados	FECHA DE VERSION 26-06-2023	VERSIÓN 34
--	--	---------------------------------------	----------------------

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
Ingresos Totales Vicepresidencia	Incentivar la formalización y cumplimiento de los requisitos legales en las diferentes entidades que integran el RUES	Ingreso total origen público de los registros + origen privado de Afiliados / CCA	Aplicativo Presupuesto	Trimestral	Millones de pesos	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales
Comportamiento Registral: Matriculas	Promover la formalización de la actividad empresarial en la jurisdicción.	Número de Empresas Matriculadas de los registros (Incluye inscripciones del RM/ESALES/RUP en el periodo que se mide)	Aplicativo de registro (reporteador)	Trimestral	Numérica	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales
Comportamiento Registral: Renovaciones	Fomentar la actualización de los datos en los registros a través de la Renovación.	Número de Empresas Renovadas (Incluye inscripciones del RM/ESALES/RUP)	Aplicativo de registro (reporteador)	Trimestral	Numérica	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales
Virtualización de los registros: Renovaciones	Aumentar % de Renovaciones realizadas por medio virtual	Renovaciones realizadas por medio virtual (página web) con pago PSE / total renovadas	Aplicativo de registro (reporteador)	Anual	Porcentaje	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales
Virtualización de los registros: Certificados	Aumentar % de Certificados Emitidos Virtualmente	Certificados Emitidos Virtualmente / total certificados emitidos	Aplicativo de registro (reporteador)	Anual	Porcentaje	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales
Perfilamiento	Caracterizar las empresas inscritas para conectarlas en programas y servicios a la medida de la institución.	Número de casos entregados a los clientes en los plazos establecidos /Número de casos solicitados *100 (Cumplimiento del 90%)	Aplicativo de registro (reporteador)	Semestre	Porcentaje	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

REGISTROS PÚBLICOS

DP-REG-01-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Cumplir con las funciones registrales delegadas por la normatividad vigente, así como las instrucciones impartidas por los entes de control en el manejo de los registros públicos, y asegurar el crecimiento en ingresos acorde a las metas definidas por la Organización.
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso describe las actividades necesarias para matricular, inscribir, renovar, actualizar, modificar, cancelar y certificar los registros publicos que integran el RUES- Registro Único Empresarial y Social -dentro de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
DUEÑO DEL PROCESO Vicepresidente Registro y Redes Empresariales	RESPONSABLE Y EJECUTORES Asesor jurídico I, Director de oficinas seccionales, Director de Perfilamiento, Secretaria, Director comercial y de servicios, coordinador VUE, Coordinador comercial, auxiliares de registro, auxiliar de oficina, Auxiliar información, Supervisor Comercial - Promotor Comercial, Asesor jurídico II, Abogados RUES, Abogados RUP, abogado RUES, Ejecutivos comerciales, Analista de Perfilamiento, Gestor de producto Afiliados
	FECHA DE VERSION 26-06-2023 VERSIÓN 34

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
Satisfacción del cliente	Busca medir y analizar el nivel de satisfacción de los clientes de Registros Públicos con respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad.	Sumatoria evaluaciones de satisfacción del cliente Número de personas evaluadas	Consultoría externa anual contratada a través de la Dirección de Mercadeo	Anual	Decimal	Ascendente	Vicepresidente Registro y Redes Empresariales