

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO CASA GRANDE, PIGALLE</p>	CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO		
	REGISTRO MERCANTIL		FRP-006
			APROBO: 08/01/2013
		Versión: 9	Página: 1 de 2

OBJETIVO: Inscribir las personas naturales o jurídicas que se ocupan de las actividades mercantiles enunciadas en forma genérica en el artículo 20 del Código de Comercio y dar publicidad y oponibilidad a los hechos y actos de los comerciantes que deben ser conocidos por la comunidad en general.

ALCANCE: Desde la inscripción del comerciante y sus actos hasta el archivo del documento.

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DE PROCESO
REGISTRO MERCANTIL	MISIONAL	DIRECTOR REGISTROS PÚBLICOS
POLITICA DE OPERACIÓN		RIESGOS Y CONTROLES
Ver Documento Políticas de Operación		Ver Mapa de Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Para la devolución de documentos o entrega de libros se debe presentar el recibo de pago original. • La asesoría con relación a los oficios de devolución será prestada por los jueces. • Para el ingreso de constituciones, reformas y nombramientos se está prestando el servicio de revisión previa por parte del juez 		
NORMAS APLICABLES AL PROCESO		
REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA ISO 9001:2015		ELEMENTOS APLICABLES DE LA NORMA MECI 1000:2005
<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de información documentada 8. Operación, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de salidas no conformes ,9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 10.1 Generalidades, 10.2 No conformidad y acción correctiva, 10.3 Mejora continua</p>		<p>1.2.2 Modelo de operación por procesos, 1.3 Componente Administración del Riesgo, 2.1.1 Políticas de operación, 2.1.2 Procedimientos, 2.1.3 Controles, 2.1.4 Indicadores, 2.2.1 Información primaria, 2.2.2 Información secundaria, 2.2.3 Sistemas de Información, 3.1.1 Auto evaluación del control. 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos,</p>

REQUISITOS DEL CLIENTE		
Buena atención - servicio	Agilidad	amabilidad

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDORES	ENTRADA	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • Comerciante • Empresario • Público en General • Entidades Estatales 	<p>Ver IRP-004 Entradas y salidas de los procesos de registro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los requisitos mínimos para el ingreso de la documentación dependiendo el acto que será objeto de registro 	<p>Ver IRP-004 Entradas y salidas de los procesos de registro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciante • Empresario • Público en General • Entidades Estatales 	
		HACER			<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de los documentos que se ingresan para el registro y recaudo de los dineros respectivos • Asignación de los documentos para que ingresen a estudio jurídico • Estudio de la Documentación • Dar trámite a la solicitud requerida por el usuario • Almacenamiento y custodia de la documentación en el Archivo de los Registros Públicos
		VERIFICAR			<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y verificación de requisitos legales e Inscripción de documentos en el respectivo registro
<p>Involucrados en las actividades que ejecute el proceso.</p>	<p>Desempeño de los Procesos</p>	ACTUAR	<p>Planes de Acción Documentados</p>	<p>Todas las personas involucradas en el proceso</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> • Dar informe a la Unidad de Sistemas explicando el error encontrado para su corrección • Generar el oficio de devolución si el documento no cumple con los requisitos legales • Acciones frente a cualquier incumplimiento que pueda desviar los objetivos del proceso. 			

 <small>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO Construyendo el Futuro</small>	CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO		
	REGISTRO MERCANTIL		FRP-006 APROBO: 08/01/2013
			Versión: 9 Página: 2 de 2
RECURSOS	DOCUMENTOS (LEGALES Y REGLAMENTARIOS)	DOCUMENTO QUE DESCRIBE LA ACTIVIDAD	RÉCORDS GENERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Recursos Ofimáticos • Recurso financiero • Información base de datos de Registro Público 	<p>Los requisitos legales y/o reglamentarios se encuentran establecidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRP-011 Inscripción de documentos en Registros Públicos • PRP-020 Certificados de Registros Públicos • PRP-021 Archivo de Registro Público • PRP-017 Trámites automáticos desde caja *Todas las normas se encuentran en el compendio de normas para las Cámaras de Comercio ERP-011 de la SIC. 	<ul style="list-style-type: none"> • PRP-011 Inscripción de documentos en Registros Públicos • PRP-020 Certificados de Registros Públicos • PRP-021 Archivo de Registro Público • PRP-017 Trámites automáticos desde caja 	<p>Los relacionados en los procedimientos Ver RGC 011 Listado Maestro de Réconds</p>

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

SEGUIMIENTO	INDICADOR	META	FRCUENCIA	RECORDS	RESPONSABLE
<p>En caja se revisa que los documentos de entrada estén completos y correctamente diligenciados. También se realiza el control de homonimia. Se realiza un control de calidad en digitación. En cada paso de revisión, el documento cambia de estado: Estados: 2</p> <p style="padding-left: 20px;">Digitación</p> <p>4 En Renovación, Documentos completos antes del Control de Calidad</p> <p>6 Documentos revisados listos para imprimir certificado</p> <p style="padding-left: 20px;">7 En tramite</p> <p style="padding-left: 20px;">8 Corrección</p>	<p>Tiempo de servicio (días)</p>	<p>1.5 días Temporada Normal y 2,4 Temporada Alta</p>	<p>Mensual</p>	<p>RRP-021 Tiempo de servicio en registro público Análisis de datos RGC-030</p>	<p>DIRECTOR REGISTROS PÚBLICOS</p>
	<p>Porcentaje de cumplimiento del tiempo de servicio</p>	<p>82%</p>	<p>Mensual</p>	<p>RRP-021 Tiempo de servicio en registro público Análisis de datos RGC-030</p>	<p>DIRECTOR REGISTROS PÚBLICOS</p>
	<p>Índice de Satisfacción del Cliente</p>	<p>92% Clientes satisfechos Temporada Normal y 85% Temporada Alta</p>	<p>Mensual</p>	<p>Informe Digiturno Análisis de datos RGC-030</p>	<p>DIRECTOR REGISTROS PÚBLICOS</p>
	<p>Tiempo promedio de respuesta de las PQR's (días)</p>	<p>4 días</p>	<p>Mensual</p>	<p>RRP-107 Indicadores del sistema PQRs</p>	<p>DIRECTOR REGISTROS PÚBLICOS</p>

ACTIVIDADES DE CONTROL

CONTROL INTERNO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Anulaciones de operación	Bimestral se revisan las operaciones anuladas. Por el SEGA se listan todas las anulaciones presentadas en el mes. Posteriormente se verifica cada anulación con el SIREP y contra los soportes físicos. Se hace un análisis de las operaciones por operador y las causales.	Auditor Interno
Inventario de Papelería (Formularios de Registro Único Empresarial, Formularios de varios años de Persona Natural, Formularios de Registro de Proponentes, Cartillas de Proponentes, Cartas de Cancelación, Certificados Superbancaria.)	Mensualmente, los cajeros y promotores de las oficinas receptoras reportan vía intranet o mediante comunicación el saldo de las existencias de formularios, dentro de los primeros 5 días del mes, reportes que son confrontados con la información arrojada por el Sega, Sirep y las notas de salida de almacén.	Auditor Interno Asistente contable
Auditoria a Oficinas Receptoras	Se realizan entre dos o tres visitas al año a las oficinas receptoras efectuando actividades como, un cuadro de caja, caja menor y base, verificación del inventario de papelería y se revisa el área de trabajo, se revisa el cumplimiento de la Circular Única No. 10 de la SIC, se revisan las consignaciones efectuadas (que sean al día siguiente del recaudo) y se hace un análisis general del funcionamiento de la Oficina.	Profesional de oficinas receptoras
Gasto Administrativo	Bimestralmente se lista una relación del gasto administrativo utilizando el SIREP. Se hace un análisis por cajero, determinando las causales del gasto.	Auditor Interno
Control Interno del consecutivo en los libros de registro	Bimestralmente se revisan los números de registros de los 18 libros de Mercantil, los 2 de ESAL y el de Proponentes, verificando su continuidad con el mes anterior y que no existan saltos.	Auditor Interno
Estadísticas de Registros Públicos	Mensualmente se hace un comparativo con el año anterior de el número de matriculas e inscripciones efectuadas, realizando un análisis al comportamiento.	Profesional de sistemas
Control Interno de operaciones de registros públicos	Para el control de las operaciones en los registros públicos se tienen los siguientes documentos: RRP-023 Control diario de documentos en caja, RRP-029 Control diario de documentos inscritos, RRP-046 Control de préstamo de libros de registro RRP-120 Control de certificados, RRP-124 Control de reingresos, RRP-129 Control de papel de seguridad, RRP-140 Solicitud de corrección, RRP-144 Control de documentos oficinas receptoras y RRP-153 Control certificados de prendas.	Asistente de la Dirección de Registros Públicos