



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 1 de 12  
11/05/2015

### 1. OBJETIVO

Garantizar al cliente una excelente calidad y agilidad en la prestación de los servicios durante el Proceso de Registros Públicos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los trámites registrales ante los diferentes registros públicos delegados por el Estado, y debe ser acogido por el Director Jurídico y por los Asesores de Registros Públicos.

### 3. CONTENIDO

#### 3.1 Descripción del Procedimiento

No	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<b>Presentar solicitud:</b> El cliente presenta la solicitud al Asesor de Registros Públicos, suministrándole los documentos requeridos de acuerdo con el trámite correspondiente, teniendo en cuenta todos los registros delegados por el Estado.	Cliente	Documento público o privado.
2.	<b>Identificar la clase de tramite:</b> El Asesor de Registros teniendo en cuenta la normatividad vigente, identifica la clase de trámite solicitado, con el fin de determinar si es competencia o no de Registros Públicos, caso en el cual le informará al usuario sobre el procedimiento que se llevará a cabo y el valor del trámite	Asesor de Registros	N/A
3.	<b>Cobrar el servicio:</b> Si la solicitud presentada exige el pago de dinero, el Asesor de Registros Públicos, realiza el cobro al cliente teniendo en cuenta las tarifas vigentes establecidas en el Dec.393/2002, además de las establecidas por la Junta Directiva para los casos pertinentes con respecto a los recursos privados. Si la solicitud exige el pago de impuesto de registro	Asesor de Registros	Tarifas vigentes para el año y recibos de pago.



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
 Versión: 014  
 Página: 2 de 12  
 11/05/2015

	departamental, el Asesor de Registros Públicos deberá solicitar la boleta fiscal respectiva y posteriormente emitirá el recibo de pago del valor correspondiente a la inscripción en Cámara de Comercio.		
4.	<b>Radicar el documento:</b> El documento que ingresa por primera vez al departamento de Registros Públicos, es radicado por el Asesor, teniendo en cuenta el Instructivo Radicación documentos de Registros Públicos RP-I-002. En caso de documentos devueltos y reingresados, se radican teniendo en cuenta el mismo instructivo.	Asesor de Registros	Software, sello de radicación, y formato de radicación de documentos
5.	Determinar la pertinencia de la Revisión Jurídica: el Asesor de Registros Públicos determina si es necesaria o no la revisión jurídica del documento presentado. En caso de ser necesaria dicha revisión jurídica, el Asesor pasa los documentos al Director Jurídico, dejando constancia en el Formato Control Interno de Documentos de Registros Públicos RP-F-004 y además se registra el documento en el Formato control de documentos que requieren revisión jurídica RP-F-003. En caso de no requerir revisión el asesor realiza la actividad número 9 de este procedimiento.	Asesor de Registro	Formato Control de Documentos que requieren Revisión Jurídica (Anexo No1) y Control interno de Documentos (Anexo No.2)
6.	Revisión Jurídica: El Director Jurídico realiza el control de legalidad y estudio jurídico de los documentos presentados.	Director Jurídico	N/A
7.	<b>Realizar la inscripción:</b> Si los documentos presentados están conforme a las exigencias legales, el Director Jurídico, procede a realizar la inscripción del acto o documento, y en caso de no cumplir con los requisitos exigidos legalmente, el Director Jurídico realizara la devolución mediante el formato Devolución Documentos RP-F-001. Se cuenta con 5 días para realizar la inscripción de documentos, contados a partir del día siguiente de la recepción de los mismos.	Director Jurídico	Inscripción en Libros
8.	Devolución del documento: una vez realizada la devolución del documento al cliente, éste procede a corregirlo teniendo en cuenta las indicaciones contenidas en el formato devolución. Posteriormente, el cliente debe	Cliente	Formato Devolución de documentos. <b>(Anexo No.3)</b>



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
 Versión: 014  
 Página: 3 de 12  
 11/05/2015

	reingresar el documento iniciando el procedimiento desde el paso número 4.		
9.	<p><b>Inscripción de documentos por parte del Asesor:</b> El Asesor de Registros Públicos realizará la inscripción de los actos, libros o documentos que no requieren estudio jurídico.</p> <p>Cuando se trata de inscripción de libros se deja constancia del recibido de los mismos en el formato Entrega de Libros Registrados en Cámara RP-F-002</p>	Asesores de Registros Públicos	<p>Sello en el documento físico y software</p> <p>Formato entrega de libros</p>
10.	<p><b>Entregar los libros de contabilidad:</b> El Asesor de Registros será responsable de custodiar y hacer entrega a los comerciantes, de los libros inscritos, dejando constancia de esta entrega en el respectivo formato.</p>	Asesores de Registros públicos.	Formato entrega de libros
11.	<p><b>Digitación del Registro:</b> Si el documento fue inscrito directamente por el Asesor de Registros Públicos, él lo digitará de inmediato. Si la inscripción fue realizada por el Director Jurídico, éste devuelve el documento al Asesor de Registros Públicos utilizando nuevamente el formato: control interno de documentos de registros públicos, para su respectiva digitación en el sistema.</p>	Asesores de Registros públicos.	Formato Control interno de doctos de Registro (Anexo 2)
12.	<p><b>Asentar el documento:</b> el Asesor de Registros Públicos, anota el documento en el formato Registro de Producción y verificación de Registros Públicos RP-F-007, en el cual se dejará constancia de la verificación documental que él realiza a cada documento y reportará, si es el caso, cualquier inconsistencia que se genere posterior al control de calidad que se realiza-</p>	Asesores de Registros públicos.	Formato Registro de Producción y verificación de Registros Públicos
13.	<p><b>Digitalización de los documentos:</b> Una vez registrado y verificado los documentos, el Asesor de Registros Públicos digitalizará los documentos registrados y sus anexos, teniendo en cuenta el Instructivo para la Digitalización de Registros Públicos. Posteriormente, el documento digitalizado se archivará en medio físico y magnético, teniendo en cuenta el</p>	Asesores de Registros públicos	Docuware



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 4 de 12  
11/05/2015

Procedimiento para el control de los registros.

La digitalización de todos los documento debe estar al día, a más tardar el 1 de Julio de cada año, teniendo en cuenta los retrasos generados a partir de la jornada de renovación anual.

### 3.2. REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

El Registro Nacional de Turismo, es un registro que debe ser realizado directamente por el Cliente a través de la página [www.rues.org.co](http://www.rues.org.co), siguiendo los pasos que se describen a continuación:

1. Ingresar por el link Registro Nacional de Turismo
2. Elegir el Municipio de Santa Rosa de Cabal
3. En la opción registrarse, el cliente crea su usuario y su contraseña cuando es nuevo; cuando es actualización, entra por la opción Ingreso Prestador.
4. Luego el cliente digita su respectivo usuario y contraseña
5. El usuario da click en "si" cuando le pregunta SI DESEA USAR SU CUENTA PARA CONECTARSE A LA APLICACIÓN CAMARA DE COMERCIO SANTA ROSA.
6. Luego ingresa por la opción "mis establecimientos"
7. Si es nuevo, ingresa por "Registrar nuevo establecimiento", y si es actualización, ingresa por "Mis establecimientos registrados"
8. El cliente digita la información solicitada por el sistema y la guarda.
9. Imprime formulario con información básica.
10. Luego con este formulario y un certificado de Cámara el cliente paga la boleta fiscal.
11. Posteriormente el usuario escanea, tanto la boleta fiscal ya cancelada, como el formulario y lo sube a la página a través de su usuario.



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 5 de 12  
11/05/2015

12. El Asesor de Registros Públicos, debe estar atento a los trámites que van ingresando a la página para hacerle su debido seguimiento.
13. El Asesor verifica la información de cada trámite y procede a inscribir, devolver o rechazar según sea el caso.
14. Al correo electrónico del usuario llega un mensaje indicando el resultado de su trámite.
15. Si el trámite fue devuelto, el cliente debe proceder a efectuar las correcciones del caso y volver a ingresar el trámite. Si por el contrario, quedó inscrito, el cliente debe ingresar por su usuario y contraseña e imprimir el respectivo certificado.

### 3.3. SOLICITUDES

El usuario solicita la expedición de certificados en ventanilla, informando nombre, Nit, cédula o matrícula, al Asesor de Registros Públicos, quien lo expide siempre y cuando no existan trámites pendientes que afecten la matrícula a certificar.

Para las Solicitudes especiales el cliente presenta la solicitud mediante documento privado o diligenciando el formato de solicitudes especiales de registros públicos RP-F-008. La solicitud es radicada teniendo en cuenta el instructivo para la radicación de la correspondencia. El Director Jurídico gestiona la respuesta a dicha solicitud en un término máximo de cinco días hábiles sin contar el día de radicación.

### 3.4. TRAMITES A TRAVÉS DEL RUES

Para los trámites a través del RUES, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal actuará como cámara receptora por medio de los asesores de registros públicos, quienes radican los documentos presentados y liquidan el valor del servicio solicitado, inmediatamente ellos, escanean y pasan las imágenes de los documentos al Director Jurídico para que proceda al envío de estas imágenes a la cámara responsable, los documentos físicos son conservados en una carpeta destinada para tal fin, cada asesor es responsable de archivar los documentos que radica.



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 6 de 12  
11/05/2015

Cuando la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal actúe como cámara responsable, el Director Jurídico revisará los documentos radicados a través del RUES y procederá a la inscripción o devolución correspondiente.

### 3.5. PROPIEDAD DEL CLIENTE:

La entidad a través del Departamento de Registros Públicos, se compromete a salvaguardar y custodiar los documentos que son propiedad del cliente, garantizando su conservación y posterior devolución en perfecto estado. Son propiedad del cliente:

- Los libros que el comerciante deposita en la Cámara para su inscripción y posterior devolución.
- Los documentos y boleta fiscal radicados en la entidad para inscribir actos y documentos, estos documentos siguen siendo propiedad del usuario, hasta tanto el documento no sea inscrito.

En caso de pérdida o deterioro la Cámara de Comercio lo comunica al cliente a través de un oficio. Tratándose de documentos, adicionalmente se le informará sobre la necesidad de allegar una copia autentica del original que tiene en su poder, en caso de libros se entabla comunicación directa con el cliente para que la Cámara reponga el libro deteriorado o perdido. Cuando se trate de la boleta fiscal, la Cámara realizará las diligencias necesarias para que a través de la Gobernación se adquiera copia de este documento.

### 3.6. INDICADORES DE GESTIÓN

#### 3.6.1. EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Con el fin de analizar la satisfacción de los clientes, el Asesor de Registros o CAE, solicitará a cada usuario que atienda, que califique la atención recibida mediante el mecanismo instalado en cada una de las casillas de atención al cliente de registros públicos diseñadas para ello. La tabulación de la información se realizará a través de la información entregada por parte del Jefe de sistemas al director del departamento de Registros Públicos.



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 7 de 12  
11/05/2015

En caso de encontrar resultados que indiquen quejas, reclamos o servicios No Conformes, se debe realizar la investigación pertinente a través de la aplicación de los mecanismos definidos por la entidad para la atención a PQRS y Servicios No Conformes.

### 3.6.2. EVALUACION DE LA EFICACIA EN EL TRÁMITE

Con el fin de medir la eficacia en el trámite de Registros Públicos se aplicarán los siguientes indicadores:

Control de calidad en los documentos digitados:  $(\text{No de solicitudes de corrección presentadas por el cliente} + \text{No. de inconsistencias detectadas por los asesores posterior al control de calidad} / \text{No. documentos digitados}) * 100$ . El resultado de este indicador alimentará el indicador del Servicio no conforme.

Documentos sin devolución:  $\text{No de Documentos devueltos} / \text{No de Documentos Radicados} * 100$  (Este indicador se debe medir al interno del proceso, pero no hace parte de los indicadores definidos para el SGC, ya que su resultado no depende de la gestión de la entidad)

Servicio No conforme:  $\text{No. de reportes de interrupción en la prestación del servicio} + \text{No. de inconsistencias detectadas por los asesores posterior al control de calidad}$ .

Oportunidad en la entrega de documentos:  $(\# \text{ Documentos entregados en 5 días hábiles} / \text{No de Documentos radicados}) * 100$

Efectividad de visitas a comerciantes:  $(\text{No de visitas realizadas} / \text{No de visitas programadas}) * 100$

### 3.6.3 PERIODICIDAD INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión serán tabulados trimestralmente dentro de la primer semana del mes siguiente al periodo evaluado, a excepción del indicador “Efectividad de visitas a comerciantes”, el cual se tabula anualmente.





## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 8 de 12  
11/05/2015

### 3.7. VERIFICACION DOCUMENTAL

Los Asesores de Registros Públicos realizarán una verificación inmediata de la información digitada al momento de matricular, renovar o registrar cualquier mutación que requiera el usuario, constatando directamente con el usuario los datos por él suministrados, de lo cual se dejará constancia en el formato Registro de Producción y Verificación de Registros Públicos RP-F- 007 (anexo 8) en la columna fecha de verificación inmediata. Adicionalmente cada asesor realizará una revisión posterior a la digitación de los documentos recibidos de parte del director jurídico y previo a su proceso de archivo, en caso de requerir corrección se hará de manera inmediata, dejando constancia en dicho formato.

### 3.8. TIEMPO DE LA RESPUESTA DE CADA SERVICIO

Una vez radicada la solicitud para trámites de registro, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal tendrá cinco días hábiles para dar respuesta sin contar el día de radicación. En caso de presentarse reingreso de documentos, se dará respuesta en los mismos términos.

## 4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

**Solicitud que exige el pago de dinero:** Es la solicitud que pretenden obtener alguno de los servicios estipulados en su cuantía en el decreto 393 de 2002 y en la resolución de la junta directiva por medio de la cual se regulan las tarifas de los servicios privados.

**Revisión jurídica:** Estudio legal que se realizan a los documentos presentados para registro, con el fin de determinar el lleno de los requisitos que las normas exigen para proceder al registro.

**Registro o inscripción:** Asiento que se realiza en los libros de registro regulados por la Circular Única (Externa 10 de 2.001) título VIII numeral 1.1 y sus modificaciones, que se lleva en medios magnéticos.





## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 9 de 12  
11/05/2015

**Devolución para corrección:** Documento escrito que se entrega al cliente cuando el documento presentado para registro no contiene los requisitos exigidos legalmente, por medio de este se explica la improcedencia de la solicitud y las correcciones que deban realizarse.

**SIREP:** Sistema integrado de los registros públicos

**Trámites pendientes:** Son los procesos de registro que se están llevando a cabo, como el caso de inscripciones realizadas y aún no certificadas, y que no permiten la certificación de matrículas mercantiles y de existencia y representación legal de sociedades por no haber terminado dicho proceso.

**Reingreso:** Acción realizada por el cliente cuando luego de corregir los documentos devueltos, nuevamente los deposita ante el asesor de registros públicos.

**Cámara receptora:** Cámara de Comercio que actuando en el RUE tiene la función de radicar la solicitud y documentos, y de llevar a cabo la liquidación del servicio solicitado, con el fin de enviar las imágenes de lo recibido a la Cámara que realizará el trámite.

**Cámara responsable:** Cámara de Comercio que actuando a través del RUE efectuará jurídicamente el trámite de registro solicitado.

### 5. ANEXOS

Anexo No.1 Formato control de documentos que requieren revisión jurídica

Anexo No.2 Formato control interno de documentos de registros

Anexo No.3 Formato devolución documentos

Anexo No.4 Formato Entrega de Libros registrados en Cámara

Anexo No.6 Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Anexo No. 7 Registro de Producción y Verificación de Registros Públicos

Anexo No. 8 Formato Control de Correspondencia Generada por Registros Públicos

Anexo No.9 Formato de solicitudes especiales de Registros Públicos



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 10 de 12  
11/05/2015

VERSIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA		
		DD	MM	AA
001	Primera versión del documento	22	03	2007
002	El uso del Anexo 2, descrito en el numeral 5 del flujo grama, se aplica sólo cuando los asesores reciban y radiquen el documento Se modifico el tiempo de respuesta a toda solicitud, ampliándose a cinco días.	10	05	2007
003	Se determinó en el numeral 3.8 del procedimiento como se le comunicará al cliente sobre la pérdida o daño de un bien de su propiedad. Se modificaron las convenciones del flujo grama y se le incluyo la convención correspondiente a la actividad 11 Se modificaron los numerales de las encuestas a tener en cuenta en la evaluación de satisfacción del cliente	22	05	2007
004	Se modifico la encuesta de satisfacción del cliente y el nombre del cargo responsable	02	05	2008



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
 Versión: 014  
 Página: 11 de 12  
 11/05/2015

005	Se modifica la encuesta de satisfacción al cliente	01	05	2009
006	Se incluyen indicadores (No. de Registros Realizados / No. de Registros Correctos*100) y tendrá una meta del 85%. (No de Documentos devueltos / No de Documentos Radicados*100) y tendrá una meta del 90%.	17	07	2009
007	Se elimina la meta del 90%	23	10	2009
008	Queda Director Jurídico en el alcance del procedimiento.	07	04	2010
009	Se cambia la redacción del indicador registros correctos	14	05	2010
010	Se precisa el procedimiento para tramite RUE. Se eliminan metas.	13	05	2010
011	Se especifica los controles realizados en el procedimiento, uno inmediato y otro posterior.	04	07	2010
V.012	Se ajusta el objetivo del procedimiento. Se elimina identificar el procedimiento y se deja garantizar al cliente una excelente calidad en la prestación de los servicios.	15	07	2011
V.013	En el #3.3.2. Del procedimiento, se aclara que los Asesores de Registro aplicarán encuestas sólo a quienes vienen a matricularse o aquellos usuarios que reciban un servicio por primera vez en el trimestre. En el #3.3.3 Evaluación de la eficacia en el trámite, se aclara que para el primer trimestre de cada año se dará un plazo hasta el 15 de Mayo de cada año, para emitir el indicador (No de solicitudes de corrección presentadas por el cliente + No. de correcciones realizadas por el asesor que reviso / No. documentos para digitar). En el # 3.5 Verificación documental, se aclara que la verificación de los documentos como (formularios, mutaciones, cancelaciones, embargos, inscripción de libros) es decir, todos aquellos documentos de inscripción inmediata, se revisarán en el mismo instante conjuntamente con el cliente; el Asesor que realice el trámite dejará constancia en el formato Registro de Producción y verificación de Registros Públicos RP-F-007 en la columna fecha verificación inmediata. Los documentos como, actas de constitución, reformas o nombramientos serán verificados por el otro Asesor, esto se realizará al momento de terminar cada Asesor con el proceso de	17	05	2013



## PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DE REGISTROS PÚBLICOS

Código: RP-P-001  
Versión: 014  
Página: 12 de 12  
11/05/2015

	<p>digitación del documento inscrito, antes de darle control de calidad y antes de entregar al cliente el respectivo certificado. El Asesor encargado de revisar este tipo de documentos dejara constancia de dicha revisión en la columna de fecha verificación posterior.</p> <p>En el #3.6.2 Tiempo de la respuesta de cada servicio, será máximo de 5 días hábiles contando el día de radicación y el día de entrega de respuesta.</p>			
V.014	Se ajusto el procedimiento frente a la redacción; se incluyo la descripción para los trámites del RNT.	26	06	2014
V.014	<p>Se aclaró en el punto 7 del numeral 3.1, que los cinco días que se tienen para los trámites de los documentos que entren a inscripción, se contarán a partir del día siguiente a la recepción de los mismos.</p> <p>Se incluyó en el punto 13 del numeral 3.1, el criterio definido en la revisión por la dirección del 11 de mayo de 2015, frente al tiempo de digitalización de todos los documento los cuales deben estar al día, a más tardar el 1 de Julio de cada año, teniendo en cuenta los retrasos generados a partir de la jornada de renovación anual.</p> <p>Se ajustó la redacción de los criterios frente a la aplicación de la encuesta de satisfacción, debido a la utilización del sistema digiturno para ello.</p> <p>Se aclaró que el indicador documentos recibidos sin devolución, no forma parte de los indicadores definidos para el SGC.</p>	11	05	2015