

<p>Proceso: Registros Públicos</p>	<p>Responsable: Director (a) de Registros Públicos y Redes Empresariales</p>
<p>Objetivo del Proceso:</p> <p>Ofrecer los servicios de registros públicos de manera oportuna y con valor agregado, de tal forma que contribuyan al crecimiento y visibilidad de las empresas</p>	<p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director (a) de Registros Públicos y Redes Empresariales • Gerente de Operaciones de Registros Públicos • Jefes Jurídicos de Registro • Abogados • Jefe administrativa de Registros Públicos • Coordinador operativo • Coordinador de programas y proyectos • Coordinador CAE • Auxiliares de Registro (front, digitalización, back)
<p>Alcance:</p> <p>Inicia con la solicitud de servicios de los clientes de todos los registros asignados a la Cámara de Comercio (registrados o no ante la Cámara de Comercio de Cali), pasando por asesoría, recepción de trámites, control de legalidad, inscripción y grabación teniendo en cuenta la regulación vigente.</p>	<p>Indicadores de desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de espera • Tiempos de respuesta • Ingresos totales operativos • Cumplimiento al presupuesto • Porcentaje de empresarios renovados al 31 de marzo • Reclamos • OM

Entradas	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de los clientes, entidades del estado y/o entes de control. Regulación vigente 	Elaborar el presupuesto de gastos e ingresos del año	Recibir las solicitudes de los clientes	Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos	Atender PQR's Identificar y corregir las NC del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría Información disponible para consulta Información certificada Informes estadísticos
	Definir el plan de acción alineado con la estrategia corporativa para garantizar la prestación del servicio	Revisar y validar las solicitudes recibidas	Hacer seguimiento al cumplimiento del plan definido	Identificar y corregir las desviaciones al cumplimiento al plan definido	
	Evaluar y definir los recursos necesarios para cumplir con el plan de acción planteado	Inscribir, grabar y/o requerir/devolver cuando sea el caso cumpliendo con la normatividad vigente Recibir y gestionar las solicitudes de las entidades del estado y/o entes de control.	Analizar el desempeño del proceso.	Implementar acciones correctivas y de mejora según sea necesario	
	Actualizar el marco legal relacionado con la prestación del servicio		Validar el cumplimiento de la normatividad vigente	Preparar y presentar informes de gestión	
	Planificar los cambios requeridos en el proceso				
	Abordar y tratar los riesgos y oportunidades que le corresponden al proceso				

Proveedores de las entradas					Clientes de las salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Entidades del estado • Entes de control • Unidades de la CCC 					<p>EMPRESARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afiliados • Inscritos en los registros públicos • No formalizados <p>COMUNIDAD EN GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes <p>INSTITUCIONES ALIADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otras Cámaras de Comercio • Entidades estatales (DIAN, Registraduría, Secretaría) <p>PROVEEDORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores para programas, proyectos y servicios

COPIA NO CONTROLADA

Requisitos LICO (Legales, ISO, Cliente, Organización)	Recursos Físicos	Información documentada del proceso	Ambiente de Trabajo	Controles Principales
<ul style="list-style-type: none"> • Circular Única • Código de Comercio • Normograma • Capítulos: 8 Operación; 9.1.2 Medición de la satisfacción del cliente 4.4 Sistema de Gestión y sus procesos (literal a al h); 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades; 9 Evaluación del Desempeño; 9.1.2 Medición de la satisfacción del cliente; 10 Mejora. <p>Ver Normograma de la CCC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CAEs y puntos de atención • Aplicativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Binaps • Instructivo de registros públicos • Página oficial de la Cámara de Comercio de Cali 	<ul style="list-style-type: none"> • Puestos ergonómicos para garantizar la salud del personal • Pautas para manejo de estrés y trabajo bajo presión • Salas de espera, pantallas con información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los definidos en el mapa de Riesgos

COPIA NO CONTROLADA

	Revisó	Aprobó
Nombre	Lina Maria Abad Gutierrez	Ana Maria Lengua Bustamante
Cargo	Gerente de Operaciones de Registros Públicos	Directora de Registros Públicos y Redes Empresariales
Fecha	9 de noviembre de 2021	9 de noviembre de 2021

COPIA NO CONTROLADA