



# CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO REGISTROS PÚBLICOS

## REGISTROS PÚBLICOS

D-RP-0039

Versión 10

Vigencia: 21/08/2025

### Copia NO Controlada

TIPO DE PROCESO (Marque con una X) ➔

ESTRÁTÉGICO:

MISIONAL : X

APOYO:

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Garantizar la prestación continua, eficiente y segura de los servicios de Registros Públicos para los clientes y empresas de la jurisdicción, para la formalización, actualización y dinamización empresarial, con el cumplimiento de la normatividad vigente, ofreciendo seguridad jurídica y fortaleciendo la experiencia del cliente.	
RESPONSABLE: Gerente de Operaciones de Registros Públicos	ALCANCE: Desde la planeación y entendimiento normativo del servicio, pasando por la GESTIÓN operativa de los trámites, así como la atención de todas las solicitudes asociadas a los Registros Públicos, hasta el seguimiento, evaluación y mejora continua del proceso.

### INDICADORES

NOMBRE: Tiempos de respuesta	FÓRMULA: (Cantidad de trámites finalizados en el tiempo de promesa o de ley / Cantidad total de trámites finalizados) * 100
NOMBRE: No. matrículas renovadas a tiempo	FÓRMULA: Cantidad de matrículas renovadas a tiempo
NOMBRE: No. de empresas constituidas año	FÓRMULA: Cantidad de empresas constituidas en el año (personas naturales y jurídicas)
NOMBRE: Tasa de trámites 100% electrónicos	FÓRMULA: (Cantidad de trámites realizados de forma electrónica / Cantidad total de trámites) * 100
NOMBRE: Tasa de efectividad por trámite	FÓRMULA: (Número de trámites registrados en un solo ingreso por tipo de trámite / Total trámites ingresados por tipo) * 100

SUBPROCESO: PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRÁTÉGICA DEL PROCESO DE REGISTROS PÚBLICOS	PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN (Documentos - Herramientas)	SALIDA	CLIENTE	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL
	Comité ejecutivo Junta directiva Subproceso de gestión normativa Gobierno Nacional Proceso de control Interno y continuidad de negocio	Normativa vigente Lineamiento estratégicos Información estratégica y operativa (Plan estratégico CCC, Informes de gestión anuales, Encuestas de satisfacción, Comunicados entes de control) Informes de Auditoría internas y externas Norma ISO 9001	P	Define los objetivos del proceso e indicadores de desempeño (tiempos, calidad, satisfacción)	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe jurídico(a) de registros públicos Jefe administrativo(a)	I-RP-0033 Instructivo de Registros Públicos Aplicativo PSEAG Aplicativo de gestión de calidad Otros repositorios de documentos	Objetivos del proceso Indicadores de desempeño aprobado	Presidencia y Junta directiva Proceso de registros públicos Entes de control	Si
	Comité ejecutivo Junta directiva Subproceso de gestión normativa Gobierno Nacional Proceso de control Interno y continuidad del negocio	Objetivos estratégicos Informe de años pasados (los resultados) Plan de acción año anterior	P	Elabora y aprueba el plan de acción anual	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe jurídico(a) de registros públicos Jefe administrativo(a)		Plan de acción de registros públicos Hitos del proceso Entregables de plan de acción	Presidencia y Junta directiva Proceso de registros públicos	Si
	Comité financiero Comité ejecutivo Junta directiva Proceso de gestión humana Proceso de tecnología	Presupuesto Institucional Presupuesto y ejecución años anteriores Objetivos estratégicos Resultado de indicadores y plan de acción	P	Define el presupuesto, estrategia, recursos físicos, de información, tecnológicos y humanos necesarios para el proceso	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe jurídico(a) de registros públicos Jefe administrativo(a)	Aplicativo PSEAG Aplicativo ERP Aplicativo de procesamiento y visualización de datos	Presupuestos de ingreso y gasto Comité ejecutivo Proceso de registros públicos Proceso de tecnología Proceso de gestión humana Proceso de gestión contable y tributaria	Presidencia y Junta directiva Comité ejecutivo Proceso de registros públicos Proceso de tecnología Proceso de gestión humana Proceso de gestión contable y tributaria	Si
	Comité ejecutivo Junta directiva Proceso de control interno y continuidad del negocio Proceso de experiencia del cliente	Plan de acción aprobado Presupuesto Hallazgos de auditoría (Informe de seguimiento y recomendaciones) Proyectos de mejoramiento Encuestas de satisfacción Informes de OMS y reclamos Seguimiento a los proyectos y casos TI	P	Define los planes de trabajo que contribuyen a la mejora continua en el servicio	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe jurídico(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos	Aplicativo PSEAG Aplicativo de gestión de calidad Aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas Otros repositorios de documentos	Proyectos registrados en el aplicativo de gestión de calidad Casos registrados en el aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas Procedimientos, instructivos y demás herramientas documentales para registros públicos	Proceso de registros públicos Proceso de tecnología Proceso de control interno y continuidad del negocio	Si
	Proceso de control interno y continuidad del negocio	Matriz de riesgo Hallazgos de auditoría	P	Establece controles para mitigación de riesgos	Gerente operativo(a) de registros públicos Coordinador(a) de riesgos y seguridad de la información	Aplicativo de gestión de calidad	Matriz de riesgo y controles actualizados	Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio	Si

1. planeación y gestión estratégica del proceso de registros públicos	Comité ejecutivo	Plan de acción aprobado	H	Divulga el plan de acción al equipo de registros públicos	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe jurídico(a) de registros públicos Jefe administrativo(a)	Microsoft Teams	Reunión de divulgación realizada	Proceso de registros públicos	
	Comité ejecutivo	Presupuesto aprobado	H	Coordina los recursos y ejecuta actividades planificadas de acuerdo con el plan de acción	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) CAE	Microsoft Teams	Reunión de divulgación realizada	Proceso de registros públicos	
	Proceso de registros públicos	Proyectos registrados en el aplicativo de gestión de calidad Casos registrados en el aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas	H	Ejecuta los planes de trabajo	Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe jurídico(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) CAE	Aplicativo de gestión de calidad Aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas	Registro de avances o cierres en el aplicativo de gestión de calidad y/o aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas	Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio	
	Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio Comité ejecutivo	Registros históricos de información de ingresos, inscripciones, renovaciones y otros Información de los indicadores de desempeño, plan de acción, presupuesto y auditoría	H	Procesa la información que permite la toma de decisiones y mejora continua	Gerente operativo(a) de registros públicos Coordinador(a) operativo Jefe administrativo(a) Coordinador(a) CAE	Aplicativo PSEAG Aplicativo de procesamiento y visualización de datos Herramientas presenciales y aplicativos virtuales para la solicitud y gestión de los trámites	visualización de datos e información procesada	Presidencia Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	
	Proceso de registros públicos	visualización de datos e información procesada	V	Realiza análisis de información para la toma de decisiones	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos Coordinador(a) CAE	Aplicativo de procesamiento y visualización de datos	Conclusiones para la toma de decisiones	Presidencia Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	Si
	Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	Plan de acción aprobado Registro de avances o cierres de planes de trabajo	V	Realiza seguimiento al cumplimiento del plan de acción y planes de trabajo	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos Coordinador(a) CAE Coordinador(a) operativo	Aplicativo PSEAG Herramientas presenciales y aplicativos virtuales para la solicitud y gestión de los trámites	Ánalisis de indicadores Informes de gestión	Presidencia Comité ejecutivo Proceso de registros públicos Entes de control	Si
	Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	Presupuesto aprobado	V	Evaluá el uso y suficiencia de los recursos asignados	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos Coordinador(a) CAE Coordinador(a) operativo	Aplicativo PSEAG Aplicativo de procesamiento y visualización de datos Herramientas presenciales y aplicativos virtuales para la solicitud y gestión de los trámites Aplicativo ERP	Reporte de ejecución de gasto e ingreso	Presidencia Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	Si
	Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	Análisis de indicadores Informes de gestión	A	Toma acciones para el cumplimiento del plan de acción y los planes de trabajo	Director(a) de registros públicos Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos Coordinador(a) CAE Coordinador(a) operativo	Aplicativo PSEAG Aplicativo de gestión de calidad Otros repositorios de documentos	Propuestas de mejora continua	Presidencia Comité ejecutivo Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio	Si
	Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio	Matriz de riesgo y controles actualizados	A	Rediseña los controles para mitigación de riesgos	Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos Coordinador(a) CAE Coordinador(a) operativo	Aplicativo de gestión de calidad Otros repositorios de documentos	Matriz de riesgo y controles rediseñados	Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio	Si
	Proceso de registros públicos Proceso de control interno y continuidad del negocio Comité ejecutivo	Matriz de riesgo y controles rediseñados Análisis de indicadores Informes de gestión Reporte de ejecución de gasto e ingreso	A	Realiza retroalimentación para siguientes ciclos de planificación	Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) Coordinador(a) de programas y proyectos Coordinador(a) CAE Coordinador(a) operativo	Aplicativo PSEAG Aplicativo de gestión de calidad Aplicativo de procesamiento y visualización de datos Otros repositorios de documentos	Nuevas propuestas de mejora continua	Presidencia Comité ejecutivo Proceso de registros públicos	Si

SUBPROCESO: GESTIÓN NORMATIVA	PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN (Documentos - Herramientas)	SALIDA	CLIENTE	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL
2. Gestión normativa	Entes de control Gobierno Nacional Confecámaras	Normatividad vigente Circulares de Confecámaras Boletín Jurídico	P	Revisa las normativas legales y reglamentarias aplicables, analiza el impacto y planea las actividades a desarrollar	Jefe jurídico(a) de registros públicos Área de asuntos legales	Página de Supersociedades Página de la Superintendencia de Industria y Comercio Fuentes de información jurídica (Legis)	Normativa analizada Plan de actividades definido	Proceso de registros públicos	Si
	Proceso de registros públicos	Necesidades de formación y actualización normativa	P	Establece espacios para los comités jurídicos internos y externos	Jefe jurídico(a) de registros públicos Confecámaras		Comités programados	Proceso de registros públicos	
	Entes de control Gobierno Nacional Confecámaras	Borradores de las normas	H	Analiza el borrador de la normativa emitida por los entes gubernamentales y realiza observaciones, cuando aplique	Jefe jurídico(a) de registros públicos		Observaciones realizadas al borrador	Entes de control Gobierno Nacional Confecámaras	Si
	Proceso de registros públicos	Plan de actividades definido	H	Desarrolla el plan de actividades y asigna responsabilidades a las áreas de apoyo y a las impactadas: - Analiza riesgos - Realiza ajustes en aplicativos - Realiza socialización interna y externa cuando aplique - Actualiza documentación	Área de registros públicos Áreas de apoyo (según cambios a realizar)	Aplicativo de gestión de calidad Aplicativos relacionados con los servicios de registros públicos Documentos y procedimientos relacionados con los servicios de registros públicos	Cambios implementados	Proceso de registros públicos Partes interesadas impactadas	Si
	Proceso de registros públicos Confecámaras	Comités programados	H	Participa y ejecuta los comités jurídicos	Jefe jurídico(a) de registros públicos Área de registros públicos		Unificación de criterios Lineamientos para la gestión del servicio Propuestas de cambios en el proceso Necesidades de formación y/o actualización	Proceso de registros públicos Subproceso de planeación y gestión estratégica del proceso de registros públicos Subproceso de crecimiento y desarrollo organizacional	Si
	Proceso de registros públicos Procesos de apoyo (según el cambio)	Cambios implementados	V	Realiza seguimiento a la implementación del cambio normativo	Área de registros públicos Áreas de apoyo (según cambios a realizar)	Aplicativo de gestión de calidad	Avances y/o cierre del cambio	Proceso de registros públicos Procesos de apoyo (según el cambio)	Si
	Proceso de registros públicos Entes de control Gobierno Nacional	Información sobre el desarrollo del proceso Normatividad vigente	V	Realiza seguimiento al cumplimiento de la normatividad y su aplicación en la gestión del servicio	Área de registros públicos	Aplicativos relacionados con los servicios de registros públicos Documentos y procedimientos relacionados con los servicios de registros públicos	Informes del proceso Informes de auditorías Informes establecidos por los entes gubernamentales Oportunidades de mejora	Proceso de registros públicos Partes interesadas internas y externas	Si
	Proceso de registros públicos	informes del proceso informes de auditorías informes establecidos por los entes gubernamentales	A	Toma acciones según el desempeño del proceso y de los cambios normativos implementados	Área de registros públicos	P-GC-0008 Acciones correctivas, preventivas y de mejora Aplicativo de gestión de calidad	Planes de acción y mejoramiento implementados	Subproceso de planeación y gestión estratégica del proceso de registros públicos	

SUBPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA DE LOS TRÁMITES	PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN (Documentos - Herramientas)	SALIDA	CLIENTE	PUNTO CRÍTICO DE CONTROL
	Subproceso de planeación y gestión estratégica del proceso de registros públicos	Plan de trabajo	P	Realiza la programación del personal por tipo de trámite y canales	Auxiliares responsables de sedes (front) Jefe administrativo(a) de registros públicos (back)	Aplicativo de gestión documental	Listados de asignación de trabajo	Gerente operativo(a) de registros públicos Jefe administrativo(a) de registros públicos	Si
	Gobierno Nacional	Radicaciones Tiempos de respuesta establecidos por ley	P	Define los tiempos estándar de respuesta por tipo de trámite	Gerente operativo(a) de registros públicos	Aplicativo de gestión documental	Publicación de tiempos de servicio	Empresarios Público en general	Si
	Clients Entidades del Estado o entes de control	Normatividad vigente Procedimientos y formatos	H	Entiende la necesidad del cliente y realiza la clasificación del tipo de trámite (certificados, matrículas, inscripciones, entre otros)	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de gestión de calidad Otros repositorios de documentos	Trámites identificados	Clients Entidades del Estado o entes de control Otros procesos de la CCC	Si
	Clients Entidades del Estado o entes de control	Normatividad vigente Procedimientos y formatos Trámites identificados	H	Guía al cliente en el correcto diligenciamiento de la información requerida, de acuerdo con el trámite correspondiente	Auxiliar de registro (front)	Páginas web externas y CCC web Otros repositorios de documentos Formularios de acuerdo al tipo de trámite Aplicativo de gestión de calidad	Documentos o formatos complementarios para el trámite	Clients Entidades del Estado o entes de control	
	Clients Entidades del Estado o entes de control	Documentos o formatos complementarios para el trámite diligenciados	H	Revisa la documentación presentada	Auxiliar de registro (front)		Documentos revisados	Clients Entidades del Estado o entes de control Auxiliar de registro (front)	Si
	Auxiliar de registro (front)	Documentos revisados	H	Genera un turno, en caso de que se requiera otro servicio	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo para asignación de turnos	Turno asignado	Clients Entidades del Estado o entes de control	
	Auxiliar de registro (front)	Turno asignado	H	Guía al cliente a ventanilla u otras áreas	Auxiliar de registro (front)		Llamada del turno	Clients Entidades del Estado o entes de control	
				VENTANILLA SIN TURNO					
	Cliente	Solicitud del cliente / Documentos a revisar	H	Brinda asesoría al cliente de acuerdo con el orden de llegada	Auxiliar de registro (front)	Páginas web externas y CCC web Otros repositorios de documentos Formularios de acuerdo al tipo de trámite Aplicativo de gestión de calidad	Turno Certificado Recibo de pago Asesoría (correo electrónico, formularios)	Clients	Si
	Entidades del Estado o entes de control	Normatividad vigente Procedimientos y formatos	H	Revisa los documentos de acuerdo con el tipo de trámite (que sean legibles, tengan las firmas y campos completos)	Auxiliar de registro (front)	Otros repositorios de documentos Formularios de acuerdo al tipo de trámite	Formatos y documentos revisados	Clients	Si
	Clients Auxiliar de registro (front)	Trámites identificados Asesoría (correo electrónico, formularios)	H	Valida la información contenida en los documentos y los campos obligatorios en los formularios, necesarios para la liquidación del trámite	Auxiliar de registro (front)	Formularios de acuerdo al tipo de trámite	Formatos y documentos revisados	Clients	Si
	Entidades del Estado o entes de control	Normatividad vigente Procedimientos y formatos	H	Realiza la liquidación y cobro, o llama el trámite asociado (Código Único de Formulario)	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de cobro en ventanillas Aplicativos virtuales	Recibo de caja	Clients	
	Clients Auxiliar de registro (front)	Trámites identificados	H	Realiza la autenticación y huella de la persona que está solicitando el trámite, en los casos que aplique	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de validación de identidad por biometría	Certificado de biometría	Subproceso de gestión operativa de los trámites	Si
	Auxiliar de registro (front)	Solicitud para validación de identidad	H	Autoriza la validación de identidad por medio de Registraduría, cuando no es posible tomar la huella	Responsable de sede - Coordinador(a) CAE	Página de la registraduría Migración Colombia	Autorización para validación de identidad	Subproceso de gestión operativa de los trámites	
	Responsable de sede - Coordinador(a) CAE	Autorización para validación de identidad	H	Realiza la validación de la vigencia del documento de identidad del nombrado	Auxiliar de registro (front)	CCC web Aplicativo de consulta o registro	Certificado de validación del documento de identidad	Subproceso de gestión operativa de los trámites	Si
	Auxiliar de registro (front)	Documentos del trámite Procedimientos y formatos	H	Organiza los documentos para digitalización	Auxiliar de registro (front)	Procedimiento establecido	Paquete de documentos a digitalizar	Subproceso de gestión operativa de los trámites	
	Auxiliar de registro (front)	Procedimientos y formatos Dinero entregado por el cliente	H	Recuenta el dinero recaudado	Auxiliar de registro (front)		Reconteo del dinero recaudado	Coordinador(a) CAE	Si
	Auxiliar de registro (front)	Procedimientos y formatos Reconteo del dinero recaudado	H	Reporta al proceso de tesorería la diferencia de dinero recaudado vs. dinero en el aplicativo	Auxiliar de registro (front)	Formato de cuadre de caja	Formato con el registro de la diferencia firmado	Proceso de tesorería Coordinador(a) CAE	Si
	Auxiliar de registro (front)	Procedimientos y formatos Reconteo del dinero recaudado	H	Realiza el avance de dinero recaudado	Auxiliar de registro (front)		Sobre marcado con el dinero recaudado	Proceso de tesorería Coordinador(a) CAE	
	Auxiliar de registro (front)	Sobre marcado con el dinero recaudado	H	Realiza el cuadre y cierre de caja	Auxiliar de registro (front)	Formato de cuadre de caja	Dinero entregado al proceso de tesorería	Proceso de tesorería Coordinador(a) CAE	Si
	Auxiliar de registro (front)	Documentos aportados en cada radicación	H	Entrega documentos al digitalizador para revisión del estado	Auxiliar de registro (front)		Relación de documentos a entregar al proceso de gestión documental	Auxiliar de registro	
	Auxiliar de registro (front)	Radicación	H	Revisa de forma permanente las radicaciones inscritas y finalizadas, y entrega documentos al proceso de gestión documental para custodia	Digitalizador		Paquete de documentos a gestionar	Proceso de gestión documental	Si

VENTANILLA			
Auxiliar de registro (front)	Llamada del turno Documentos a revisar	H Brinda asesoría al cliente según el turno	Auxiliar de registro (front) Páginas web externas y CCC web Otros repositorios de documentos Formularios de acuerdo al tipo de trámite Aplicativo de gestión de calidad
Clients Entidades del Estado o entes de control Auxiliar de registro (front)	Normatividad vigente Procedimientos y formatos Trámites identificados Asesoría (correo electrónico, formularios)	H Revisa los documentos de acuerdo con el trámite (que sean legibles, tengan las firmas y campos completos)	Auxiliar de registro (front) Otros repositorios de documentos Formularios de acuerdo al tipo de trámite
Clients Entidades del Estado o entes de control Auxiliar de registro (front)	Normatividad vigente Procedimientos y formatos Trámites identificados	H Valida la información contenida en los documentos y los campos obligatorios en los formularios, necesarios para la liquidación del trámite	Auxiliar de registro (front) Formularios de acuerdo al tipo de trámite
Clients Entidades del Estado o entes de control Auxiliar de registro (front)	Normatividad vigente Procedimientos y formatos Trámites identificados	H Realiza la liquidación y cobro, o llama el trámite asociado (Código Único de Formulario)	Auxiliar de registro (front) Aplicativo de cobro en ventanillas Aplicativos virtuales
Clients Entidades del Estado o entes de control Auxiliar de registro (front)	Normatividad vigente Procedimientos y formatos Trámites identificados	H Realiza la autenticación y huella de la persona que está solicitando el trámite, en los casos que aplique	Auxiliar de registro (front) Aplicativo de validación de identidad por biometría
Auxiliar de registro (front)	Solicitud para validación de identidad	H Autoriza la validación de identidad por medio de Registraduría, cuando no es posible tomar la huella	Responsable de sede - Coordinador(a) CAE Página de la registraduría Migración Colombia
Responsable de sede - Coordinador(a) CAE	Autorización para validación de identidad	H Realiza la validación de la vigencia del documento de identidad del nombrado	Auxiliar de registro (front) CCC web Aplicativo de consulta o registro
Auxiliar de registro (front)	Documentos del trámite Procedimientos y formatos	H Organiza los documentos para digitalización	Auxiliar de registro (front) Procedimiento establecido
Auxiliar de registro (front) Cliente	Procedimientos y formatos Dinero entregado por el cliente	H Recuenta el dinero recaudado	Auxiliar de registro (front)
Auxiliar de registro (front)	Procedimientos y formatos Reconteo de dinero recaudado	H Reporta al proceso de tesorería la diferencia de dinero recaudado vs. dinero en el aplicativo	Auxiliar de registro (front) Formato de cuadre de caja
Auxiliar de registro (front)	Procedimientos y formatos Reconteo de dinero recaudado	H Realiza el avance de dinero recaudado	Auxiliar de registro (front)
Auxiliar de registro (front)	Sobre marcado con el dinero recaudado	H Realiza el cuadre y cierre de caja	Auxiliar de registro (front) Formato de cuadre de caja
Auxiliar de registro (front) ventanilla	Documentos aportados en cada radicación	H Entrega documentos al digitalizador para revisión del estado	Auxiliar de registro (front) Digitalizador
Auxiliar de registro (front)	Relación de documentos a entregar al proceso de gestión documental	H Revisa de forma permanente las radicaciones inscritas y finalizadas, y entrega documentos al proceso de gestión documental para custodia	Auxiliar de registro Aplicativo de registros públicos

Asesoría (correo electrónico, formularios)	Clients	
Formatos y documentos revisados	Clients	Si
Formatos y documentos revisados	Clients	Si
Recibo de caja	Clients	
Certificado de biometria	Subproceso de gestión operativa de los trámites	Si
Autorización para validación de identidad	Subproceso de gestión operativa de los trámites	
Certificado de validación del documento de identidad	Subproceso de gestión operativa de los trámites	Si
Paquete de documentos a digitalizar	Subproceso de gestión operativa de los trámites	
Reconteo de dinero recaudado	Coordinador(a) CAE	Si
Formato con el registro de la diferencia firmado	Proceso de tesorería Coordinador(a) CAE	Si
Sobre marcado con el dinero recaudado	Proceso de tesorería Coordinador(a) CAE	
Dinero entregado al proceso de tesorería	Proceso de tesorería Coordinador(a) CAE	Si
Relación de documentos a entregar a gestión documental	Auxiliar de registro	
Paquete de documentos a gestionar	Proceso de gestión documental	Si

3. Gestión operativa de los trámites	DEVOLUCIÓN DE DINERO					
	H	Verifica el formulario de devolución de dinero	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de devolución de dinero		
	H	Verifica el estado del trámite, concepto no inscrito/registrado	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de inscripción o grabación		
	H	Verifica que el estado esté en "Desistimiento, devoluciones y/o requerimiento"	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de inscripción o grabación: Módulo de devoluciones		
	H	Verifica con el proceso de tesorería por: Nota DIAN creada o Nota crédito anterior	Auxiliar de registro (front) Analista de tesorería	Aplicativo de tesorería Aplicativo de liquidación de trámites		
	H	Legaliza la devolución al proceso de tesorería	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de tesorería Aplicativo de liquidación de trámites Correo electrónico		
	H	Devuelve los documentos al cliente	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de gestión documental		
	H	Valida las devoluciones de dinero gestionadas	Área de aseguramiento corporativo	Aplicativo de registros públicos Aplicativo de devolución de dinero		
	REVISIÓN JURÍDICA					
	H	Revisa los trámites en bandeja	Abogado	Aplicativo de gestión documental		
	H	Verifica la normativa documental y calidad de los datos	Abogado	Página de RUES Fuentes externas Aplicativo de gestión documental Aplicativo de registros públicos		
	H	Consulta a jefes jurídicas en caso de tener alguna duda u observación con respecto al trámite. Luego de la consulta, realiza la inscripción o proyecta el documento de requerimiento o devolución	Abogado	Aplicativo de gestión documental		
	TRÁMITE LISTO PARA INSCRIPCIÓN					
	H	Realiza la inscripción	Abogado	Aplicativo de registros públicos		
	H	Realiza la grabación y finaliza el trámite, o le da ruta para grabación	Abogado	Aplicativo de registros públicos Aplicativo de gestión documental Aplicativo de estado de solicitudes registrales		
	H	Genera el certificado en borrador y valida que la información inscrita y grabada esté correcta	Abogado	Aplicativo de registros públicos		
	H	Genera el certificado	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de registros públicos		
	TRÁMITE CON OBSERVACIONES O FALTANTES					
	H	Revisa los documentos anteriores en el repositorio cuando ingresa el requerimiento o devolución	Abogado	Repositorio de workflow		
	H	Proyecta el documento de requerimiento o devolución, en el caso de devolución de pliego o no haber subsanado el requerimiento	Abogado	Aplicativo de devoluciones		
	H	Si se genera un reprocesso por un falante de documentos, inconsistencias o errores presentados en los procesos anteriores al control de legalidad, genera una actividad en el aplicativo de gestión documental, y genera notas en archivos del trámite. Adicionalmente, genera un PQRS como oportunidad de mejora,	Abogado	Aplicativo de gestión documental Aplicativo de gestión de PQRS		
	H	Realiza la grabación y finaliza el trámite, o le da ruta para grabación	Abogado	Aplicativo de registros públicos Aplicativo de gestión documental Aplicativo de estado de solicitudes registrales		
	H	Genera el certificado en borrador y valida que la información inscrita y grabada esté correcta	Abogado	Aplicativo de registros públicos		
	H	Genera el certificado	Auxiliar de registro (front)	Aplicativo de registros públicos		
	GRABACIÓN					
	H	Revisa los trámites en bandeja	Auxiliar de registro	Aplicativo de gestión documental		
	H	Verifica la normativa documental y calidad de los datos	Auxiliar de registro	Página de RUES Fuentes externas Aplicativo de gestión documental Aplicativo de registros públicos		
	H	Consulta a jefes jurídicas en caso de tener alguna duda u observación con respecto al trámite. Luego de la consulta, realiza la inscripción o proyecta el documento de requerimiento o devolución	Auxiliar de registro	Aplicativo de gestión documental		

TRÁMITE LISTO PARA INSCRIPCIÓN			
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Jefes jurídicas	Normatividad vigente Instrucciones y procedimientos establecidos Estatutos de la sociedad Solución de trámites complejos Atención de la consulta	H Realiza la inscripción	Auxiliar de registro Aplicativo de registros públicos
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Auxiliar de registro	Normatividad vigente Instrucciones y procedimientos establecidos Trámite inscrito	H Realiza la grabación, genera el certificado en borrador, valida que la información inscrita y grabada esté correcta y finaliza el trámite	Auxiliar de registro Aplicativo de registros públicos Aplicativo de gestión documental Aplicativo de estado de solicitudes registrales
Cliente	Solicitud de certificado	H Genera el certificado	Auxiliar de registro (front) Aplicativo de registros públicos
TRÁMITE CON OBSERVACIONES O FALTANTES			
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Jefes jurídicas	Normatividad vigente Instrucciones y procedimientos establecidos Solución de trámites complejos Atención de la consulta	H Revisa los documentos anteriores en el repositorio cuando ingresa el requerimiento o devolución	Auxiliar de registro Repositorio de workflow
Cliente	Estatutos de la sociedad Nuevos documentos Documento de requerimiento o devolución	H Proyecta el documento de requerimiento o devolución, en el caso de devolución de plano o no haber subsanado el requerimiento	Auxiliar de registro Aplicativo de devoluciones
Auxiliar de registro	Documentos aportados	H Si se genera un reprocesso por un faltante de documentos, inconsistencias o errores presentados en los procesos anteriores al control de legalidad, genera una actividad en el aplicativo de gestión documental, y genera notas en archivos del trámite. Adicionalmente, genera un PQRS como oportunidad de mejora.	Auxiliar de registro Aplicativo de gestión documental Aplicativo de gestión de PQRS
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Auxiliar de registro	Normatividad vigente Instrucciones y procedimientos establecidos Documentos aportados corregidos o ajustados	H Realiza la grabación, genera el certificado en borrador, valida que la información inscrita y grabada esté correcta y finaliza el trámite	Auxiliar de registro Aplicativo de registros públicos Aplicativo de gestión documental Aplicativo de estado de solicitudes registrales
Cliente	Solicitud de certificado	H Genera el certificado	Auxiliar de registro (front) Aplicativo de registros públicos
CIERRE, EVALUACIÓN Y CONTROL			
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Público en general	Solicitud (derecho de petición) o oficio Normatividad referente a entrega de informes Bases de datos del aplicativo de registros públicos Bases de datos del aplicativo de gestión documental Bases de datos del aplicativo de asignación de turnos	H Genera informes, bases de datos, reportes e indicadores	Coordinador(a) operativo Auxiliares de registro Aplicativos de inteligencia de negocios o estadísticos
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Junta directiva y Presidencia Proceso de control interno y continuidad del negocio Proceso de registros públicos Proceso de gestión	Normatividad Lineamientos estratégicos Sistema de Gestión Empresarial Indicadores Perfiles de cargo	V/A GESTIÓN ADMINISTRATIVA - Realiza medición y seguimiento de indicadores - Evalúa la carga operativa por canal y tipo de trámite - Monitorea el cumplimiento de tiempos de respuesta - Realiza la evaluación de desempeño de personal - Realiza control de la operación (novedades, nómina, proveedores, insumos) - Realiza inducción, socialización y/o entrenamiento del equipo de trabajo	Gerentes Jefes Coordinadores Auxiliares de registro Aplicativo PSEAG Aplicativo de gestión de calidad Aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas Aplicativos de inteligencia de negocios o estadísticos Aplicativo para asignación de turnos Otros repositorios de documentos
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Proceso de control interno y continuidad del negocio Proceso de registros públicos	Normatividad Sistema de Gestión Empresarial Análisis de indicadores	V/A SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL (SGE) - Analiza PQRS y establece acciones de mejora alineado con los riesgos de la operación - Establece acciones correctivas o de mejora según la medición de los indicadores definidos - Actualiza y/o crea formatos, procedimientos y guías de los procesos del área - Establece acciones para la disminución de reprocessos	Gerentes Jefes Coordinadores Auxiliares de registro Aplicativo PSEAG Aplicativo de gestión de calidad Otros repositorios de documentos Aplicativo de registros públicos Aplicativo de gestión documental
Entidades del Estado o entes de control Gobierno Nacional Proceso de control interno y continuidad del negocio Proceso de registros públicos	Normatividad Sistema de Gestión Empresarial Análisis de indicadores Resultados de evaluaciones de satisfacción de los clientes	V/A PROGRAMAS Y PROYECTOS - Analiza y propone acciones de mejora continua para la optimización del proceso - Analiza, establece requerimientos y realiza seguimiento para los cambios derivados de la normatividad - Trabaja en conjunto con tecnología para mejorar la experiencia del cliente	Gerentes Jefes Coordinadores Auxiliares de registro Área de tecnología y procesos Aplicativo de gestión de calidad Aplicativo de gestión de solicitudes tecnológicas Otros repositorios de documentos
TRÁMITE LISTO PARA INSCRIPCIÓN			
Trámite inscrito	Auxiliar de registro	Si	
Certificado en borrador revisado	Cliente	Si	
Certificado	Cliente	Si	
Documento de requerimiento o devolución	Auxiliar de registro		
Documento de requerimiento o devolución proyectado	Cliente Auxiliar de registro	Si	
Documentos aportados corregidos o ajustados Notas generadas a documentos del trámite PQR generado	Auxiliar de registro	Si	
Certificado en borrador revisado	Cliente	Si	
Certificado	Cliente	Si	
Informes, bases de datos, reportes e indicadores Estadísticas Bases para el presupuesto Informe de gestión anual	Comité ejecutivo Junta directiva Público en general Entes de control Entidades de gobierno	Si	
Análisis de indicadores Informes Plan de formación Informe de gestión anual	Comité ejecutivo Entes de control Auditorías internas y externas Proceso de registros públicos Proceso de gestión humana	Si	
Registros en el aplicativo de gestión de calidad Informe de gestión anual	Comité del Sistema de Gestión Empresarial Proceso de tecnología Proceso de control interno y continuidad del negocio Proceso de registros públicos	Si	
Cierre de proyectos con sus entregables Mejoras implementadas Nuevos aplicativos y herramientas Informe de gestión anual	Comité ejecutivo Entes de control Comité del Sistema de Gestión Empresarial Proceso de tecnología Proceso de control interno y continuidad del negocio Proceso de registros públicos	Si	

NORMATIVIDAD LEGAL Y/O REQUISITOS ISO APLICABLES		SEGUIMIENTO DEL PROCESO PARA LA MEJORA CONTINUA
Código de Comercio		Lineamientos estratégicos y de plan de acción
Código General del Proceso		Lineamientos administrativos y financieros
Ley 223 de 1995		Lineamientos de seguridad y salud en el trabajo
Ley 454 de 1998		Seguimiento y control de indicadores del proceso y subprocesso
Ley 489 de 1998		Gestión del mapa de riesgos de los subprocessos
Ley 643 de 2001		Lineamientos de contratación
Ley 850 de 2003		Lineamientos de control interno
Ley 1101 de 2006		Lineamientos de gestión documental
Ley 1258 de 2008		Gestión de los hallazgos de auditorías internas y externas
Ley 1607 de 2012		Actividades del sistema de gestión de calidad
Ley 1708 de 2014		Lineamientos de visión de la experiencia del cliente y del colaborador
Ley 1727 de 2014		Lineamientos de gobierno y gestión de datos
Ley 1780 de 2016		
Ley 1801 de 2016		
Ley 1849 de 2017		
Ley 2069 de 2020		
Ley 2213 de 2022		
Ley 2254 de 2022		
Decreto 650 de 1996		
Decreto 2150 de 1995		
Decreto 960 de 1970		
Decreto 2893 de 2011		
Decreto 019 de 2012		
Decreto 1074 de 2015		
Decreto 2260 de 2019		
Decreto 2106 de 2019		
Decreto 045 de 2024		
Ordenanza 474 de 2017		
Ordenanza 573 de 2021		
Ordenanza 692 del 13 de mayo de 2025		
Resolución 3440 de 2015		
Circular Externa 100-000002 de 2022		
(Ver otros en Normograma)		

NOTA: Este documento cambió de manera integral

	Revisó	Aprobó
Nombre	STEPHANIA CUELLAR / HUGO ZAPATA	LINA MARIA ABAD
Cargo	JEFE ADMINISTRATIVA DE REGISTRO / AUXILIAR DE REGISTRO	GERENTE DE OPERACIONES DE REGISTROS PUBLICOS
Fecha	09 de agosto de 2025	19 de agosto de 2025