

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE LA DORADA, PUERTO BOYACÁ, PUERTO SALGAR Y ORIENTE DE CALDAS</p>	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO

Garantizar a través del Centro de Atención Empresarial - CAE la integración y simplificación de los trámites ante la administración pública y entidades privadas para la creación, constitución y formalización de empresas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los clientes, entidades públicas y privadas que tengan relación con el proceso de creación y legalización de empresas a través del Centro de Atención Empresarial - CAE.

3. DEFINICIONES

- **ASESORIA ESPECIALIZADA:** Brindar con mayor profundidad y nivel de detalle sobre los requisitos, documentos, trámites, implicaciones, costos, etc., de los trámites de creación y constitución de empresas.
- **CAE:** Centro de Atención Empresarial
- **CALL CENTER:** Punto de servicio a través del cual los clientes obtienen información y asesoría en el proceso de creación de empresas.
- **PUNTO DE INFORMACION:** Es el punto en que el usuario establece el primer contacto una vez ingresa a las instalaciones de la Cámara, define la competencia del servicio solicitado y asigna el turno.
- **PORTAL CAE:** Herramienta que permite realizar la creación y formalización de las empresas de manera virtual.
- **TERMINALES DE AUTO CONSULTA:** Puntos dotados con equipos de sistemas que facilitan las consultas directas, trámites virtuales o acceso a información, páginas web, que se requieren durante el proceso de formalización.
- **VENTANILLA UNICA:** Es el punto de pago al cual se debe dirigir cada empresario, una vez haya realizado sus trámites relacionados con la constitución y legalización de empresas.
- **WEB SERVICE:** Herramienta tecnológica que permite la comunicación directa con las distintas dependencias de la administración municipal, para el envío de información relacionada con constitución de empresas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4











4. CONDICIONES

Este procedimiento aplica para los trámites de creación de empresa presentados en el municipio de La Dorada y Puerto Boyacá.




La asesoría para legalización y constitución de empresas comerciales se divide en los siguientes aspectos:

4.1 TRAMITES FRONT OFFICE:




a. Consultas Previas

-  Consulta de tipo de empresa
-  Consulta de homonimia para personas naturales o jurídicas y establecimientos de comercio
-  Consulta de marcas
-  Consulta de Código CIIU
-  Consulta usos de suelo
-  Simulador de pagos
-  Consulta de condiciones de seguridad
-  Consulta de condiciones de sanidad
-  Consulta de normatividad y trámites de Hacienda
-  Consulta de normatividad del P.B.O.T

b. Diligenciamiento

-  Minutas
-  Trámites DIAN
-  Registro Mercantil




c. Formalización

-  Impresión de formularios
-  Pasos a seguir dentro del proceso de formalización
-  Estado del proceso





	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4

4.2 TRAMITES EN BACK OFFICE

a. Comunicación de información sobre las nuevas empresas constituidas a las dependencias de la administración municipal adscritas al convenio.

-  Proceso de digitación de la información del usuario
-  Solicitud de asignación de NIT
-  Envío de archivo a través del webservice

b. Trámites internos de registro:

-  Venta e inscripción de libros
-  Registro minuta o documento de constitución
-  Indexación del NIT al certificado y entrega al usuario
-  Continuación con el procedimiento de registros públicos

Todos los funcionarios deben promocionar y divulgar con el cliente los canales de relacionamiento o contacto a través de los cuales el mismo puede obtener información sobre el proceso de creación, constitución y formalización de empresa, con el fin de garantizar que se suministre integralmente la información al usuario sobre los requisitos, trámites, obligaciones y derechos que tiene el empresario al crear, constituir y formalizar empresa.

5. DESCRIPCION

5.1 INFORMACION CAE

1. El informador es el responsable de atender los requerimientos formulados por el emprendedor, analizarlos, interpretarlos, direccionarlos y/o enrutarlos adecuadamente en los diferentes servicios ofrecidos en el CAE, aplicando los protocolos de atención específicamente diseñados para este servicio en las diferentes etapas de ejecución del servicio.
2. El informador, en los casos que se presente demora en la atención en asesoría, según los tiempos de espera establecidos, verificará con las Auxiliares de Registros Públicos y el Asesor Especializado, la posibilidad de designar una ventanilla para atender los usuarios con trámites rápidos como plan de contingencia para descongestionar la sala. Específicamente garantizará la adecuada operación y funcionamiento del sistema de asignación de turnos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4

3. El informador debe revisar el estado de las terminales de auto consulta con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento, en caso de no ser así, se deberá reportar la anomalía personalmente al Director de Sistemas y Gestión Documental.
4. El informador debe conocer con detalle la distribución y diferente composición de los elementos que componen el circuito CAE.

5.2. PLANEACION DEL PROCESO

El Director Jurídico, de Registros Públicos y Conciliación planea el proceso teniendo en cuenta las actividades y recursos necesarios, asigna responsabilidades, elabora, revisa y/o aprueba la documentación del proceso, establece metas, planifica la interacción con los aliados estratégicos del CAE, garantiza la capacitación para el personal que interviene en el proceso y para los funcionarios de la administración pública. Vela por la vigencia del convenio con la Alcaldía y Notarias, que el Comité Antitrámites se reúna periódicamente y por la actualización y disponibilidad de la información a través de los diferentes canales.

5.3. ACCESO A LA INFORMACION

Los clientes tienen tres formas para acceder a la información sobre creación de empresas:

- ✚ Telefónica a través del Call Center, donde es atendido por el funcionario respectivo, hasta donde sus competencias lo permitan.
- ✚ Personalizada, al que puede acceder presencialmente a través del Asesor Especializado o del Asesor Especializado y Jurídico ubicado en las instalaciones de la institución.
- ✚ A través del Portal CAE, donde puede obtener información.

Para todos los efectos los funcionarios que atienden este servicio deben aplicar los PROTOCOLOS DE SERVICIO y la Lista de Chequeo para Creación de Empresa, con el fin de garantizar que se suministre integralmente la información al cliente sobre los requisitos, trámites, obligaciones y derechos que tiene el empresario al crear, constituir y formalizar empresa.

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4

5.4. DETERMINACION DE LA COMPETENCIA

Si el cliente requiere los servicios de matrícula, el informador lo remite a:

1. Los módulos de auto consulta donde puede consultar los códigos CIU, nombre comercial (homonimia), usos de suelo, auto liquidación previa del registro mercantil, marca, tramitación del RUT y NIT, información general y normativa de la Secretaría de Hacienda, Secretaria de Planeación, Secretaría de Gobierno, Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, RUES, Impuestos, Asuntos de índole comercial.
2. Asesoría Personalizada donde se apoya al cliente a través de un Asesor Especializado para que diligencie de manera personal e independiente los formularios de matrícula y sus anexos, con la respectiva asignación del turno.
3. Portal CAE para legalizar y formalizar su inscripción
4. Una vez concluido los pasos anteriores se da inicio al procedimiento establecido para Registros Públicos.

5.5. ASESORIA PERSONALIZADA

A partir de sus necesidades, el cliente es atendido por un asesor especializado quien lo orienta de acuerdo con sus competencias para la creación de empresas, aplicando la Lista de Chequeo para Creación de Empresa.


Si es necesario, remite la asesoría al Asesor Especializado y Jurídico.

El Asesor Especializado o el Asesor Especializado y Jurídico que atienda la consulta deben verificar que al usuario se le haya asignado el turno, en caso contrario se dirige al informador para que le asigne el turno.

Luego de suministrar la información y prestar la asesoría se acompaña al emprendedor en la realización de los trámites correspondientes.

Se continúa con el procedimiento PRRP-01 PROCEDIMIENTO DE REGISTROS PÚBLICOS para radicar, liquidar y recaudar los derechos correspondientes, al igual que para estudiar, digitar y digitalizar los documentos.

Una vez la información se encuentra digitada, se solicita a la DIAN el NIT el cual se indexa a la información del SII.

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4

5.6. INFORMES A LAS ENTIDADES DEL ESTADO

Al recibir el NIT de la DIAN para las nuevas empresas, se reporta a través del webservice e internet a las entidades adscritas al convenio la información pertinente:

- + Secretaria de Hacienda Municipal para Registro en Industria y Comercio
- + Secretaria de Planeación Municipal para reporte de creación de nueva empresa
- + Secretaria de Gobierno Municipal para visitas posteriores de inspección, vigilancia y control.
- + Oficina de Saneamiento Ambiental para visitas posteriores de inspección, vigilancia y control.
- + Cuerpo de Bomberos para visitas posteriores de inspección, vigilancia y control.
- + Superintendencia de Industria y Comercio cuando se trate de registro de marca, este se realiza a través del aplicativo dispuesto para tal fin.

5.7. CONTROL, SEGUIMIENTO Y VALIDACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

1. Este se cumple al momento de prestar la asesoría, a través del proceso de Registros Públicos para el PRRP-02 PROCEDIMIENTO PARA CONSTITUCIÓN Y LEGALIZACIÓN DE EMPRESAS por cada uno de los Asesores Especializados que atiende la consulta o entrega la información solicitada por los usuarios.
2. Adicionalmente se mide la satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio a través de la calificación del mismo.
3. Una vez cumplidos los pasos anteriores, el Director Jurídico, de Registros Públicos y conciliación monitorea y hace seguimiento al proceso a través de los indicadores de gestión, el análisis estadístico de datos, el análisis del producto-servicio no conforme, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los resultados de las auditorías internas, etc.
4. Con base en la información y las decisiones de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la alta dirección, debe implementar las acciones correctivas y de mejora de acuerdo con los procedimientos establecidos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCION Y LEGALIZACION DE EMPRESAS	CÓDIGO: PRRP-02
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 2018-01-15
		PÁGINA: 1 DE 4

6. EVIDENCIAS RELACIONADAS

CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVIDENCIA
PRRP-01	PROCEDIMIENTO DE REGISTROS PÚBLICOS
FDRP-10	ASESORIAS
ODRP-03	MATRIZ PARA LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE MATRÍCULA MERCANTIL PERSONA NATURAL
ODRP-04	MATRIZ PARA LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE MATRÍCULA MERCANTIL PERSONA JURIDICA
ODRP-05	MATRIZ DE RELACIONAMIENTO DEL CAE CON ENTES EXTERNOS
ODRP-06	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE – SERVICIOS VIRTUALES
ODRP-07	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE – ASESOR CAE
ODRP-08	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE – ATENCION TELEFONICA
ODRP-09	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE – ENTIDADES PUBLICAS Y NOTARIAS CAE
ODRP-10	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE – INFORMADOR CAE
ODRP-12	PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE – VENTANILLA CAE
	LISTA DE CHEQUEO PARA CREACIÓN DE EMPRESA
	FORMULARIO ADICIONAL DE REGISTRO CON OTRAS ENTIDADES
	ESTADÍSTICAS DIGITURNO

7. HISTORIA DEL DOCUMENTO.

Para consultar el historial del documento remitirse al FDMC-15 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
DIRECTOR JURIDICO, DE REGSITROS PUBLICOS Y CONCILIACION	ASESOR ESPECIALIZADO Y JURIDICO	COMITÉ DE GESTIÓN Y CONTROL
FECHA: 2018-01-15	FECHA: 2018-01-15	FECHA: 2018-01-15