1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para captar y mantener a los empresarios y comerciantes matriculados, que se encuentren cumpliendo con la normatividad vigente, en el Programa de Afiliados de la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. ALCANCE

Aplica a los empresarios y comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) matriculados en el Registro Mercantil, que cumple con los requisitos exigidos en el Código de Comercio y en los estatutos de la entidad y que solicita voluntariamente su afiliación.

1. DEFINICIONES

* AFILIADOS: Afiliados son los mismos matriculados, que se encuentren cumpliendo con la normatividad vigente, que solicitan voluntariamente su afiliación a la Cámara de Comercio de Valledupar para obtener servicios preferenciales en todas las áreas de la Institución, hacer uso de productos especialmente diseñados para este grupo y beneficiarse de la atención preferencial en todas las áreas de la Institución.
* REGISTRO MERCANTIL: El registro mercantil es la matrícula de los comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. Es la evidencia exigida por la ley para acreditar que su empresa ejerce actividades comerciales legalmente en Colombia El registro mercantil es público.
* DOCUMENTO: Es Información y su medio de soporte, la cual puede estar en papel, disco magnético o fotográfico, entre otros.
* COMITÉ DE AFILIADOS: Conjunto de personas que tienen la responsabilidad de evaluar las nuevas solicitudes de afiliación a la Cámara de Comercio de Valledupar y otorgar la aprobación o no de las mismas. Así como proponer y aprobar el plan de beneficios para el círculo de afiliados. También se encarga de realizar desafiliación cuando el afiliado incurra en las causales consignadas en el reglamento de afiliados.

1. RESPONSABLES

El Director de afiliados es el encargado de dar cumplimiento a este procedimiento.

El Comité de Afiliados es responsable de la aprobación o no de los nuevos afiliados a la Cámara de Comercio de Valledupar.

Auxiliar de afiliados es el responsable de realizar las visitas y asegurar la permanencia de los afiliados a la Cámara de Comercio.

1. CONTENIDO
   1. PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PASO | ETAPA | DESCRIPCION | RESPONSABLE | FORMATOS |
| 1 | Identificar Mercado objetivo | Solicitar al Director de Gestión Tecnológica de la Información de la Entidad una base de datos de posibles afiliados que se encuentren cumpliendo con la normatividad vigentes. (Al día del año visitado). | Director de afiliados y el Auxiliar de afiliados |  |
| 2 | Establecer portafolio de servicios | Realizar convenios con aliados que permitan ofrecer beneficios para el círculo de afiliados. Con esta información se elaborará el portafolio de servicios a ser promocionado. | Director de afiliados y el Auxiliar de afiliados |  |
| 3 | Sensibilización a los empresarios y comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) | El Auxiliar de afiliados, visitara a cada uno de los posibles afiliados, haciéndole entrega el portafolio de servicios, donde podrá acceder y disfrutar de servicios y beneficios exclusivos; alcanzando nuevas oportunidades comerciales y un sólido fortalecimiento empresarial. | Auxiliar de afiliados |  |
| 4 | Solicitud de Afiliación | Una vez sensibilizado, y decide hacer parte del circulo de afiliados se diligencia el formulario y se le entrega para su respectiva firma.  Nota 1: La entrega del formulario, también se puede llevar a cabo en cualquier sede de la cámara de comercio de Valledupar, por la página Web de la Institución o al auxiliar de afiliados que visite su negocio. | Auxiliar de afiliados | Formato solicitud de afiliación y actualización de datos círculo de afiliados Cámara de Comercio de Valledupar |
| 5 | Verificar datos de solicitud de afiliación | Una vez firmado el formulario de afiliación es entregado de parte del Auxiliar de afiliado al Director de afiliados para ser revisado los requisitos y condiciones establecidos en la ley y sus disposiciones reglamentarias. Corroborada la información consignada en el formulario por los empresarios y comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) este se envía al Comité de Afiliados con los respectivos soportes y con una carta de solicitud para que acepte o rechace la solicitud. | Director de afiliados y el Auxiliar de afiliados | Plantilla carta de envió de solicitudes al Comité de afiliados |
| 6 | Realizar la Afiliación | El comité de Afiliados se reúne para estudiar cada una las solicitud y sus anexos. Una vez se apruebe la solicitud se le informa a los empresarios y comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) para que realice el pago en la caja preferencial de la cámara de Comercio de Valledupar.  Igualmente en caso de no ser aprobada se le envía carta a los empresarios y comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) notificando su rechazo y se da por terminado el proceso.  Nota 2: De acuerdo a la normatividad la Cámara deberá dentro de los (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud, verificar el cumplimiento de los requisitos para ser afiliados de conformidad con el procedimiento establecido en el respectivo reglamento de afiliados.  Vencido el término anterior, sin que la Cámara de Comercio hubiere resuelto a solicitud de afiliación, esta se entenderá aprobada. Lo anterior, sin perjuicio de la impugnación que oportunamente presente cualquier tercero con interés legítimo concreto o del ejercicio de las funciones de desafiliación atribuidas a la respectiva Cámara de Comercio. | Director de afiliados y el Comité de Afiliados | Acta de Comité de Afiliados  Plantilla de cartas para notificación de afiliación  Plantilla de cartas para notificación de no afiliación |
| 7 | Ingreso al sistema Gestión Tecnológica de la Información | Una vez aprobado por el Comité de Afiliados es enviado oficio al Director de Gestión Tecnológica de la Información para ser ingresado a la plataforma del SII. mediante un oficio | Director de afiliados y el Auxiliar de afiliados | Plantilla de cartas para ser ingresado al sistema SII a los nuevos afiliados |
| 8 | Pago de factura del afiliados | El Auxiliar visitara nuevamente a los nuevos afiliados para llevar la carta de aceptación, e informar la cancelación de la afiliación.  El futuro afiliado realizará el pago de la afiliación en caja, durante año de vigencia. | El Auxiliar de afiliados | Recibo de caja |
| 9 | Archivar | Se procede a digitalización de los formularios y demás documentos anexos y se archiva. | El Auxiliar de afiliados | Instructivo para manejo de la plataforma de afiliados |
| 10 | Evaluar la satisfacción del afiliado | El Auxiliar de afiliados aplicará una encuesta de acuerdo a la periodicidad del indicador para conocer el grado de satisfacción de los afiliados con los beneficios recibidos por pertenecer a este círculo.  Esta encuesta se tabula y se realiza su análisis.  Nota 3: Si el afiliado decide continuar como afiliado y cumple con las obligaciones consignadas en el reglamento de afiliados, se continua en el paso 11. Renovar afiliación, en caso contrario en el 12. Desafiliarse. | El Auxiliar de afiliados Director de afiliados | Formato de Encuesta de Satisfacción de afiliados |
| 11 | Renovar afiliación | El afiliado debe renovar la afiliación y la matricula Mercantil durante los primeros tres meses de cada año y cumplir con las obligaciones señaladas en el régimen de afiliados. | El Auxiliar de afiliados | Plantilla Solicitud de desafiliación  Reglamento de afiliados |
| 12 | Desafiliarse | La desafiliación puede realizarse por:   1. Por incumplimiento de cualquiera de los requisitos y deberes establecidos en el reglamento de afiliados, el Director de afiliados presenta al Comité de Afiliados, quién aprobará al desafiliación.   La decisión de desafiliación será publicada en la página web de la Cámara de Comercio y debe ser comunicada por escrito (correo electrónico y/o carta) dentro de los tres (5) días hábiles siguientes a la fecha en que toma la determinación.   1. En el caso de que el afiliado no quiera seguir, debe diligenciar la plantilla de desafiliación o enviar una carta manifestando la solicitud de desafiliación. Una vez recibida la carta, el Director de Afiliados procede a realizar la desafiliación automáticamente y se publicará en la página web de la Cámara de Comercio.   Nota 4:La pérdida de carácter de afiliado a la Cámara de Comercio no aplica perder el carácter de comerciante matriculado ni la cancelación de la respectiva matricula. | El Auxiliar de afiliados | Plantilla Solicitud de desafiliación  Reglamento de afiliados |
| 13 | Realizar análisis de indicadores | Se calculan y analizan los indicadores del proceso estableciendo las acciones correctivas, si aplica. | Director de afiliados | Informe mensual  Procedimiento de acciones correctivas y de mejora |

* 1. FLUJOGRAMA

0

Si

No

Si

No

1. MANEJO DE NO CONFORMES
   1. **NO CONFORMES INTERNAS**

Se realiza de acuerdo a lo consignado en el procedimiento control del producto no conforme.

* 1. **NO CONFORMES EXTERNAS**

Se realizará por medio del procedimiento de PQR o en caso de que alguno de los servicios de la Cámara a los que el afiliado tenga acceso manifieste alguna petición, queja o reclamo que tenga directa relación con el procedimiento de afiliados.

1. CONTROL DEL PROCESO

Seguimiento por parte del Director de calidad y de control interno para validar el cumplimiento y la corrección de no conformidades que se pueden presentar.

1. PLAN DE CONTINGENCIA

Se realiza una copia de seguridad mensual por parte del Área de Sistemas.

1. DOCUMENTOS RELACIONADOS

* Decreto 898 de 2002 “Capitulo II de los afiliados”
* Artículos 10, 16,17, 19, 20, 33, 48, 49, 55 y 92 del código de Comercio
* Ley 1727 de 2014
* Reglamento de Afiliados
* Plantilla carta de envió de solicitudes al Comité de afiliados
* Acta de Comité de Afiliados
* Plantilla de cartas para notificación de afiliación
* Plantilla de cartas para notificación de no afiliación
* Plantilla de cartas para ser ingresado al sistema SII a los nuevos afiliados
* Instructivo para manejo de la plataforma de afiliados

1. FORMATOS

* Formato solicitud de afiliación y actualización de datos círculo de afiliados Cámara de Comercio de Valledupar
* Formato encuesta de percepción círculo de afiliados CCV
* Formato Solicitud de desafiliación