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 Círculo de Afiliados de la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. ALCANCE

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

1. DEFINICIONES

* AFILIADOS: Son comerciantes matriculados en la Cámara de Comercio de Valledupar, que han solicitado voluntariamente su vinculación al Círculo de Afiliados de esta entidad, que reúnen todos los requisitos dispuestos para ello en la normatividad vigente y cuya solicitud haya sido aprobada satisfactoriamente por el Comité de Afiliados en la junta correspondiente y que ha quedado registrado en el acta respectiva.
* 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, medio magnético, fotográfico, entre otros.
* COMITÉ DE AFILIADOS: Conjunto de funcionarios de la Cámara de Comercio de Valledupar, 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 de 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 y en la normatividad vigente o cuando éste así lo solicite de manera voluntaria y expresada a través de los medios dispuestos para ello.

1. RESPONSABLES

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

El Comité de Afiliados es responsable de aprobar o denegar las solicitudes a ser afiliados de la Cámara de Comercio de Valledupar, así como de registrar las desafiliaciones cuando el afiliado incurra en las causales consignadas en el reglamento de afiliados y en la normatividad vigente o cuando sea este mismo quien lo solicite.

El Auxiliar de Afiliados es el responsable de realizar las visitas y brindar atención personalizada a los afiliados a la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. CONTENIDO
   1. PROCEDIMIENTO

| PASO | ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | FORMATOS |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificación de los afiliados potenciales | Solicitar vía correo electrónico al Director de Gestión Tecnológica de la Información de la entidad la base de datos de comerciantes registrados en la Cámara de Comercio de Valledupar, que reúnan los requisitos exigidos por la normatividad vigente al momento de hacer la solicitud, para ostentar la calidad de afiliados. | Director de Afiliados  Director de Gestión Tecnológica de la Información |  |
| 2 | Establecer portafolio de servicios | Para la elaboración del portafolio de servicios se deben tener en cuenta los derechos y beneficios para los miembros del Círculo de Afiliados establecidos en la Normatividad vigente. Así como beneficios adicionales a través de la creación de programas y servicios especiales y la firma de convenios con aliados quienes pueden ofrecerle beneficios especiales a los afiliados. Con esta información se elaborará el portafolio de servicios a ser promocionado. | Director de Afiliados  Auxiliar de Afiliados  Directores de área |  |
| 3 | Sensibilización a los comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) | El Auxiliar de Afiliados, visitará a los posibles afiliados, le hará entrega del portafolio de servicios y le explicará los beneficios a los que puede acceder si decide ser afiliado. | Auxiliar de Afiliados |  |
| 4 | Solicitud de Afiliación | Una vez sensibilizado, si el comerciante decide formar parte del Círculo de Afiliados, se deberá diligenciar a plenitud el formulario dispuesto para realizar la afiliación.  Nota 1: El candidato a afiliado puede acceder al formulario en las oficinas de cualquier sede de la Cámara de Comercio de Valledupar, a través de la página Web oficial de la institución o por entrega directa por parte del Auxiliar de Afiliados que haya realizado la sensibilización. | 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 | El Auxiliar de Afiliados deberá entregar el formato diligenciado al Director de Afiliados quien realizará la revisión y se cerciorará del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la ley y sus disposiciones reglamentarias.  Corroborada la información consignada en el formulario por los comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) se enviará al Comité de Afiliados con los respectivos soportes para la evaluación de la solicitud. | Director de Afiliados y el Auxiliar de Afiliados | Plantilla carta de envió de solicitudes al Comité de afiliados |
| 6 | Evaluar la solicitud de afiliación | El Comité de Afiliados se debe reunir para estudiar cada una las solicitudes y sus anexos y dar un veredicto aprobando o rechazando las solicitudes recibidas.  Una vez se apruebe o rechace la solicitud, se le deberá notificar al comerciante (persona natural y/o persona jurídica) la decisión tomada, durante los diez (10) días hábiles siguientes, a través del correo electrónico reportado en el Formato solicitud de afiliación y actualización de datos Círculo de Afiliados Cámara de Comercio de Valledupar. En caso que el afiliado no haya proporcionado la dirección de correo electrónico o que éste sea inválido, se le notificará vía telefónica a los números registrados en la solicitud de afiliación o en el formulario de matrícula o renovación. En este caso, se registrará en el Formato solicitud de afiliación y actualización de datos Círculo de Afiliados Cámara de Comercio de Valledupar, la fecha y hora en la que se hizo la notificación telefónica, así como el número del teléfono al que se comunicó y la firma del funcionario que realizó la notificación.  Nota 2: De acuerdo a la normatividad vigente, dentro de los (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud, la Cámara de Comercio de Valledupar deberá 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 | Habilitación para pago | Una vez se haya aprobado el acta por parte del Comité de Afiliados, en donde se especifiquen las solicitudes de afiliación que han sido exitosas, se deberá notificar por medio electrónico al Director de Gestión Tecnológica de la Información, para que éste gestione el cambio de estado del comerciante a “aceptado” para afiliación y que de esta manera, quede habilitado el cobro del pago de la cuota de afiliación. | Director de Afiliados y el Auxiliar de Afiliados | Plantilla de carta para ingresar los nuevos afiliados al SII |
| 8 | Pago de cuota de afiliación | Los comerciantes a los que les haya sido aprobada la solicitud de afiliación, deberán pagar el valor total de la cuota de afiliación durante año de vigencia, una vez cancelado este rubro, inmediatamente cambiará el estado a “Afiliado” en el SII y el comerciante podrá disfrutar de todos los beneficios a los que tienen acceso los miembros del Círculo de Afiliados, asimismo, cada mes se revisará quienes son los nuevos afiliados, para ingresarlos en la plataforma interna.  De no registrarse el pago por este rubro, durante el periodo estipulado no se realizará la afiliación. | Auxiliar de Afiliados | Recibo de caja |
| 9 | Archivar | Todos los formatos solicitud de afiliación y actualización de datos, así como los documentos de soporte exigidos por la normatividad vigente para ostentar la calidad de afiliados, se deberán digitalizar y archivar, de forma digital en la plataforma dispuesta para ello y realizar una copia de seguridad cada dos meses en un disco duro externo de uso exclusivo. | Auxiliar de Afiliados | Instructivo para manejo de la plataforma de afiliados |
| 10 | Realizar visitas personalizadas | El auxiliar de afiliados realiza visitas a los afiliados cuando éstos así lo soliciten o cuando se considere pertinente, prestando los servicios que así lo requieran, tales como la entrega de certificados, de tarjetas de felicitación de cumpleaños, carnets, publicidad, entre otros.  Luego de cada visita que el Auxiliar de Afiliados le haga a los afiliados, relacionada con la atención personalizada, el Auxiliar de Afiliados debe registrar dicha visita en el formato dispuesto para ello y luego darle el formato al afiliado para que califique el servicio prestado en cada la visita. La información consignada en este formato deberá tabularse y procesarse con el fin de elaborar los indicadores de gestión y para la toma de decisiones en el proceso.  En caso que el afiliado manifieste sentirse inconforme con alguno de los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Valledupar, tendrá la opción de llenar el formato de insatisfacción del cliente Círculo de Afiliados. De acuerdo a la naturaleza de la queja presentada, el Director de Afiliados o quien haga sus veces estipulará si se le da un manejo interno en el área de Afiliados o si se remite a la dependencia de peticiones, quejas y reclamos. |  | Formato Control de Visitas a afiliados  Formato de insatisfacción del cliente Círculo de Afiliados  Manual para trámite de PQRS |
| 11 | 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. La información recaudada a través de esta encuesta deberá tabularse, para luego ser procesada y analizada.  La encuesta a aplicar es la establecida en la plantilla correspondiente, por su calidad de plantilla el Director de Afiliados podrá modificar las preguntas conforme a las necesidades que surjan en su momento, sin embargo, cualquier cambio que se haga sobre la pregunta textual que indaga sobre la satisfacción de los afiliados, deberá ser planteado oportunamente en un Comité de Calidad, puesto que esta pregunta está relacionada directamente con el indicador de satisfacción.  Nota 3: Si el afiliado decide continuar como afiliado y cumple con los requerimientos legales estipulados para ello, se continúa en el paso 11. Renovar afiliación, en caso contrario en el 12. Desafiliarse. | El Auxiliar de Afiliados  Director de afiliados | Plantilla de Encuesta de Satisfacción de afiliados |
| 12 | Renovar afiliación | El afiliado debe renovar la afiliación y la matrícula mercantil durante el periodo estipulado para ello por la ley y cumplir con las obligaciones señaladas en el reglamento de afiliados. | El Auxiliar de Afiliados | Plantilla Solicitud de desafiliación  Reglamento de afiliados |
| 13 | Desafiliarse | La desafiliación puede realizarse por:   1. Incumplimiento de cualquiera de los requisitos y deberes establecidos por la ley y por el reglamento de afiliados. Cuando esto se presente, el Director de Afiliados debe exponer los al Comité de Afiliados, que aprobará al desafiliación.   La decisión de desafiliación por este caso, 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 cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que se tomó la determinación.   1. En el caso de que el afiliado por decisión propia desee dejar su condición como afiliado, deberá diligenciar la plantilla de desafiliación o enviar una carta manifestando su decisión. 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.   En ambos casos, el Director de Afiliados deberá notificar al Director de Gestión Tecnológica de la Información, así como a la persona encargada del manejo de la plataforma de los afiliados, a través de un oficio, para que estos a su vez, realicen el cambio en el estado de afiliación del comerciante afectado.  Nota 4:La pérdida de carácter de afiliado a la Cámara de Comercio no implica perder el carácter de comerciante matriculado ni la cancelación de la respectiva matricula. | El Auxiliar de Afiliados | Plantilla Solicitud de Desafiliación  Reglamento de afiliados |
| 14 | 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 |

* 1. FLUJOGRAMA

No

Sí

No

No

Sí

Sí

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

Se realiza de acuerdo a lo establecido 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 de Comercio de Valledupar 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 el 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 semanal del Sistema Integrado de Información, por parte del Área de Gestión Tecnológica de la Información y una copia de seguridad cada dos meses del aplicativo de los afiliados por parte del área de los afiliados.

1. DOCUMENTOS RELACIONADOS

* Decreto 898 de 2002 “Capítulo 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
* Plantilla de Solicitud de desafiliación
* Plantilla Encuesta de Satisfacción al servicio ofrecido en el Círculo de Afiliados CCV
* Manual para el tratamiento de PQR´S

1. FORMATOS

* Formato Solicitud de Afiliación y Actualización de Datos Círculo de Afiliados Cámara de Comercio de Valledupar
* Formato Control de Visitas a los Afiliados
* Formato de insatisfacción del cliente Círculo de Afiliados