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.

1. RESPONSABLES

El Coordinador 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.

Promotor 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 Coordinador 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). | Coordinador de afiliados y el Promotor 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. | Coordinador de afiliados y el Promotor de afiliados |  |
| 3 | Sensibilización a los empresarios y comerciantes (persona natural y/o persona jurídica) | La promotora 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. | Promotor 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 La entrega del formulario, también se puede llevar a cabo en cualquier sede de la cámara de comercio de Valledupar o por la página Web de la Institución. | Promotor de afiliados | Formulario de afiliación |
| 5 | Verificar datos de solicitud de afiliación | Una vez firmado el formulario de afiliación es entregado de parte del promotor de afiliado al Coordinado de afiliado 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. | Coordinador de afiliados y el Promotor 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: 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. | Coordinador 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 coordinador del sistema Gestión Tecnológica de la Información para ser ingresado a la plataforma del SII. mediante un oficio | Coordinador de afiliados y el Promotor de afiliados | Plantilla de cartas para ser ingresado al sistema SII a los nuevos afiliados |
| 8 | Pago de factura del afiliados | El promotor visitara nuevamente a los nuevos afiliados para llevar la carta de aceptación, y solicitar la cancelación de la afiliación | El Promotor de afiliados |  |
| 9 | Archivar | Se procede a digitalización de los formularios y demás documentos anexos y se archiva. | El Promotor de afiliados | Instructivo para manejo de la plataforma de afiliados |
| 10 | Evaluar la satisfacción del afiliado | El promotor 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. | El Promotor de afiliados Coordinador de afiliados | Formato de Encuesta de Satisfacción de afiliados |
| 11 | Renovar afiliación y Registro Mercantil | 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.  En caso contrario, si no cumple con estas obligaciones, se procede a realizar la desafiliación, y en el caso de que el afiliado no quiera seguir, este debe diligenciar la plantilla de desafiliación para presentarla al Comité de Afiliados.  La decisión de desafiliación debe ser comunicada por escrito y notificada personalmente dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que toma la determinación, en esta comunicación se debe exaltar la calidad del empresario, su importancia para la Cámara, motivar el cumplimiento de las obligaciones y resaltar la importancia de encontrarse al día, y por último, extender una invitación a que una vez saneada la situación pueda nuevamente adquirir esa calidad.  NOTA: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 Promotor de afiliados | Plantilla Solicitud de desafiliación |
| 12 | Realizar análisis de indicadores | Se calculan y analizan los indicadores del proceso estableciendo las acciones correctivas, si aplica. | Coordinador de afiliados |  |

* 1. FLUJOGRAMA

No

Si

1. MANEJO DE NO CONFORMES
   1. **NO CONFORMES INTERNAS**
2. Se identifica la No Conforme.
3. Se diligencia el formato de No Conformes.
4. Se remite al funcionario competente.
5. Se realiza la corrección y/o Acción si es el caso.
6. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.
   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 Coordinador de Gestión de calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la No Conformidad.

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

* Formulario de afiliación
* Formato encuesta de percepción círculo de afiliados CCV
* Formato Solicitud de desafiliación