

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 para el Valle del Río Cesar.

2. ALCANCE

Aplica a los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil, que cumplen con los requisitos exigidos en la normatividad vigente y los estatutos de la entidad para ostentar la calidad de afiliados.

3. DEFINICIONES

Afiliados: Son comerciantes matriculados en la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, 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 para el Valle del Río Cesar, que tienen la responsabilidad de evaluar las nuevas solicitudes de vinculación al Círculo de Afiliados de la entidad 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.

ELABORADO POR: <i>Edgar rincón castilla – Director de Afiliados</i>	REVISADO POR: <i>Gloria Osorio- Directora de Calidad</i>	APROBADO POR <i>Comité de calidad</i>
--	---	--



4. PAUTAS Y LINEAMIENTOS

Identificación de los afiliados potenciales: Se realiza la extracción del sistema sii. confecamaras la base de datos de los empresarios o comerciantes potenciales a ser afiliados que reúnan todos los requisitos exigidos por la ley para ostentar la calidad de afiliado a la entidad.

Sensibilización a los comerciantes (persona natural y/o persona jurídica): Se socializará a los comerciantes potenciales sobre los requisitos, beneficios, condiciones y pérdida de la calidad de afiliados, se le hará entrega del portafolio de servicios si deciden ser afiliado de la entidad.

Solicitud de Afiliación: Durante la visita realizada, si el comerciante decide formar parte del Círculo de Afiliados, se deberá diligenciar a plenitud el formulario dispuesto para realizar la afiliación el cual se encuentra identificado mediante código GAF-FT-1 en su versión 7.

	SOLICITUD DE AFILIACIÓN	Código: GAF-FT-1
		Versión: 7
		Actualizado: 24/05/2022
		Página 1 de 4

Nombre o razón social: _____
 Matrícula Mercantil: _____ Fecha de solicitud: _____ Fecha de nacimiento: _____
 Dirección de contacto: _____ Municipio: _____
 Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

El cual deber ser diligenciado con los datos reales y actualizados del posible afiliado, para que este manifieste y autorize el tratamiento de su información personal por lo siguiente debe ser firmado por el titular del registro mercantil en caso de las personas naturales o su respectivo representante legal en personas jurídicas.

Verificar datos de solicitud de afiliación: Se realizará la revisión respectiva del formato de solicitud y se cerciorará del debido cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la ley y sus disposiciones reglamentarias, para esto utilizará herramientas tales como el sistema integrado de información (SII), <https://siivalledupar.confecamaras.co/disparador.php?accion=logueousuarioregistrado>, en el cual encontrara todos los datos necesarios para la validación pertinente de los requisitos establecidos, así mismo el promotor o funcionario a cargo de dicha función debe validar antecedentes fiscales (Contraloría General de la República) <https://www.contraloria.gov.co/web/guest/persona-natural>, antecedentes disciplinarios (Procuraduría General de la Nación) <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Inicio.aspx>, antecedentes judiciales

ELABORADO POR: Edgar rincón castilla – Director de Afiliados	REVISADO POR: Gloria Osorio- Directora de Calidad	APROBADO POR Comité de calidad
---	--	-----------------------------------



(policía nacional) <https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/> y por último la a lista OFAC o lista Clinton cuyo antecedente registra los nombres de personas y empresas señaladas de participar en actividades de lavado de activos, <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/>.

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 dicho veredicto será dado de acuerdo a la verificación de los requisitos establecidos

	SOLICITUD DE AFILIACIÓN	Código: GAF-PT-1 Versión: 7 Actualizado: 24/05/2022 Página: 4 de 4
PARA DILIGENCIAMIENTO EXCLUSIVO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR		
VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS Y CONDICIONES		
	CRITERIO	CUMPLE SI NO
	Tiene como mínimo dos (2) años consecutivos de matriculados en cualquier Cámara de Comercio.	
	No ha ejercido durante este plazo la actividad mercantil (no profesiones liberales).	
	No ha renovado su matrícula mercantil y/o de sus establecimientos registrados dentro y fuera de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar oportunamente (antes del 31 de marzo de cada periodo) en los últimos dos (2) años.	
	No ha cumplido con su obligación de inscribir los libros exigidos por la normatividad vigente (aplica solo a personas jurídicas).	
	No ha sido sancionado(a) en procesos de responsabilidad disciplinaria con destitución o inhabilitación para el ejercicio de funciones públicas.	
	No ha sido condenado(a) penalmente por delitos dolosos.	
	No ha sido condenado(a) en procesos de responsabilidad fiscal.	
	No ha sido excluido(a) o suspendido(a) del ejercicio profesional del comercio o de su actividad profesional.	
	No está incluido en listas prohibitorias por lavado de activos o financiación del terrorismo y cualquier actividad lícita.	
Revisado por:		
Firma: _____		
Director de Afiliados <input type="checkbox"/> Promotor de afiliados <input type="checkbox"/>		
Presentado al Comité de Afiliados N. _____ de fecha: _____		
Decisión de solicitud Aprobada <input type="checkbox"/> Denegada <input type="checkbox"/>		
Observaciones: _____		

donde ya se establece de manera adecuada la decisión de solicitud aprobada o denegada en caso de ser aprobada se diligenciará el número de comité y su respectiva fecha mediante la cual se dio su aceptación en caso de ser rechazada, se le deberá notificar al comerciante (persona natural y/o persona jurídica) la decisión tomada, durante los quince (15) días hábiles siguientes.

Habilitación y pago de la cuota de afiliación: aprobada el acta por parte del Comité de Afiliados, en donde se especifiquen las solicitudes de afiliación que han sido exitosas, el director de Afiliados cambiará el status del comerciante a Afiliado Aceptado en la plataforma del SII, Aquellos comerciantes a los que les haya sido aprobada la solicitud de afiliación, deberán pagar el valor total de la cuota de afiliación antes del 31 de diciembre del año en que le fue aprobada

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 el aplicativo funcionario el cual será alimentado y monitoreado por el promotor de afiliados o el funcionario delegado por el director de afiliados

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Edgar rincón castilla – Director de Afiliados	Gloria Osorio- Directora de Calidad	Comité de calidad



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

de esta manera se llevará un historial de los datos de los afiliados asociada al acta que pertenece y las diversas actas derivadas del comité de afiliados y cada una de las validaciones de los requisitos para mantener la categoriza de afiliados exigidas por la ley.

5. DESCRIPCIÓN

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS
1	Identificación de los afiliados potenciales	Revisar la base de datos de comerciantes registrados en la entidad para identificar a aquellos que reúnan los requisitos exigidos por la normatividad vigente para ostentar la calidad de afiliados.	Director de Afiliados Promotores de Afiliados	
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 la gestión de beneficios adicionales a través de la creación de programas y	Director de Afiliados Promotores de Afiliados Directores de área	

ELABORADO POR: Edgar rincón castilla – Director de Afiliados	REVISADO POR: Gloria Osorio- Directora de Calidad	APROBADO POR: Comité de calidad
---	--	------------------------------------



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

		servicios especiales y la firma de convenios con aliados quienes pueden ofrecerle atenciones especiales a los afiliados. Con esta información se elaborará el portafolio de servicios a ser promocionado.		
3	Sensibilización a los comerciantes (persona natural y/o persona jurídica)	Promotor de Afiliados o el funcionario delegado en el caso de las oficinas seccionales, 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.	Promotores de Afiliados Jefe Administrativo de Seccional que gestiona los afiliados de su municipio	Formato Control de Visitas de Promoción del Círculo 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. <u>Nota 1:</u> El candidato a afiliado puede acceder al formulario en las oficinas de cualquier sede de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, a través de la página Web oficial de la institución o por entrega directa por parte Promotor de Afiliados o de quien haga sus veces, que haya realizado la sensibilización.	Promotores de Afiliados Jefe Administrativo de Seccional que gestiona los afiliados de su municipio	Formato solicitud de afiliación y actualización de datos Círculo de Afiliados Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

		<p><u>Nota 2:</u> los formatos de solicitud de afiliación que se diligencien en los municipios, por gestión de los encargados de cada seccional o por funcionarios delegados, deben ser remitidos al área de Gestión de Afiliados en Valledupar, por medio de los mismos mecanismos que se remiten los documentos de Registros Públicos, dentro de la semana siguiente a haber recibido la solicitud, para que se prosiga con la validación del mismo.</p>		
5	Verificar datos de solicitud de afiliación	<p>Promotor de Afiliados realizará la revisión respectiva del formato de solicitud y se cerciorará del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en la ley y sus disposiciones reglamentarias.</p> <p>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.</p>	Director de Afiliados y el Promotores 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	Director de Afiliados y el Comité de Afiliados	Acta de Comité de Afiliados



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

	<p>aprobandos o rechazando las solicitudes recibidas.</p> <p>Las solicitudes de afiliación que resulten ser exitosas, no requerirán de notificación para el comerciante. Para aquellas que se rechacen, se le deberá notificar al comerciante (persona natural y/o persona jurídica) la decisión tomada, durante los quince (15) días hábiles siguientes a la realización del siguiente comité a la fecha de la solicitud, a través del correo electrónico reportado en el Formato solicitud de afiliación. En caso que el comerciante 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 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.</p> <p><u>Nota 3:</u> De acuerdo con la normatividad vigente, dentro de los (2) meses</p>		Plantilla de cartas para notificación de no afiliación
--	---	--	--



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

		<p>siguientes a la presentación de la solicitud, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar 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.</p>		
7	Habilitación para pago	<p>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, el Director de Afiliados cambiará el status del comerciante a Afiliado Aceptado en la plataforma del SII, en caso de que el Director de Afiliados no pueda hacer dichas actualizaciones, se deberá notificar por medio</p>	<p>Director de Afiliados Promotores de Afiliados Director de Gestión Tecnológica de la Información</p>	



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

		<p>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.</p> <p>A partir de ese momento comerciante podrá disfrutar de todos los beneficios a los que tienen acceso los miembros del Círculo de Afiliados.</p>		
8	Pago de cuota de afiliación	<p>Los comerciantes a los que les haya sido aprobada la solicitud de afiliación, deberán pagar el valor total de la cuota de afiliación antes del 31 de diciembre del año en que le fue aprobada su afiliación, una vez cancelado este rubro, inmediatamente cambiará su estado a “Afiliado” en el SII De no registrarse el pago por este rubro, durante el periodo estipulado no se realizará la afiliación.</p>	Promotores de Afiliados	



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

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.	Director de Afiliados y el Promotores de Afiliados Director de Gestión Tecnológica de la Información	Instructivo para manejo de la plataforma de afiliados
10	Realizar visitas personalizadas	Promotor de Afiliados o el funcionario delegado para ello en el caso de las oficinas seccionales, visitará a los afiliados cuando éstos así lo soliciten o cuando se considere pertinente, prestando los servicios que así lo requieran, cabe resaltar que la prestación de estos servicios puede realizarse de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.	Promotores de Afiliados Jefe Administrativo de Seccional que gestiona los afiliados de su municipio	Formato Control de Visitas a afiliados Formato de insatisfacción del cliente Círculo de Afiliados Manual para trámite de PQRS Instructivo Tratamiento De Documentos Seccionales



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

11	Evaluar la satisfacción del afiliado	<p>Luego de cada visita que se les haga a los afiliados, relacionada con la atención personalizada, el funcionario deberá registrar dicha visita en el formato dispuesto para ello, así como solicitar la calificación del servicio del afiliado.</p> <p>En caso que el afiliado manifieste sentirse inconforme con alguno de los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, tendrá la opción de llenar el formato de insatisfacción del cliente Círculo de Afiliados. De acuerdo con 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.</p> <p>Nota 4: debido al proceso de digitalización y uso de herramientas tecnológicas se decidió adoptar de forma permanente las medidas de contingencia adoptadas en el</p>	Promotor de Afiliados Director de afiliados Jefe Administrativo de Seccional o encargados de las seccionales que gestiona los afiliados de su municipio	
----	--------------------------------------	---	---	--



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

marco de las restricciones impuestas para la contención de la pandemia del COVID-19. De esta manera, existe un formato virtual para la medición de la satisfacción, independiente del formato control de visitas. Así, se diligenciarán dos formatos ambos por vía digital a través de las plataformas que disponga la entidad.

Nota 5: El formato control de visitas deberá ser diligenciado por cada funcionario quien deberá identificar la forma más expedita para facilitar el diligenciamiento del formato de satisfacción por parte del afiliado que recibió el servicio. Algunos de los mecanismos podrían ser: 1) Envío del enlace por correo electrónico, aplicación de mensajería o mensaje de texto, 2) Disposición de un código QR para que el afiliado acceda al enlace a través de su dispositivo móvil, 3) Disposición de dispositivos móviles de la entidad para que el afiliado



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

		<p>diligencie el formato, 4) cualquier otra alternativa que se considere viable y que facilite la calificación del servicio.</p> <p><u>Nota 6:</u> El Director de Afiliados deberá organizar y socializar con los promotores y encargados de las oficinas seccionales los canales dispuestos y la forma de uso.</p>		
12	Renovar afiliación	<p>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. Con el fin de promover la renovación oportuna de los afiliados, cada año en el primer comité de afiliados se presentará una propuesta para la promoción de la afiliación en donde se especifiquen las estrategias que se implementarán.</p> <p><u>Nota 7:</u> La verificación de la renovación de la afiliación se realizará a través del diligenciamiento del Formato de Renovación de la afiliación y/o actualización</p>	Promotores de Afiliados	<p>Formato Renovación de la afiliación y/o actualización de datos</p> <p>Reglamento de afiliados</p>



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE AFILIADOS

		<p>de datos. Este documento también podrá ser diligenciado en cualquier momento, cuando el afiliado desee actualizar la información que reposa en la base de datos del área.</p> <p><u>Nota 8:</u> los coordinadores de las seccionales deberán remitir a la oficina principal en Valledupar los Formatos de Renovación de la afiliación y/o actualización de datos de los afiliados que renueven su afiliación en los municipios. Para ello deberán seguir el instructivo tratamiento de documentos seccionales</p>		
13	Desafiliarse	<p>Cuando se identifique un afiliado esté incurso de causal de desafiliación, el Director de Afiliados presentará el caso, así como las evidencias respectivas, en el siguiente comité de afiliados más cercano para formalizar la desafiliación.</p> <p>Posterior a ello, una vez sea aprobada la desafiliación el Director de Afiliados deberá cambiar el estatus del</p>	Promotores de Afiliados	Plantilla Solicitud de Desafiliación Reglamento de afiliados



		<p>afiliado a ex afiliado o notificar al Director de Gestión Tecnológica de la Información, así como a la persona encargada del manejo de la plataforma de los afiliados, para que éstos a su vez, realicen el cambio en el estado de afiliación del comerciante afectado.</p> <p><u>Nota 9:</u> 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 matrícula.</p>		
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

6. RESPONSABILIDADES GENERALES

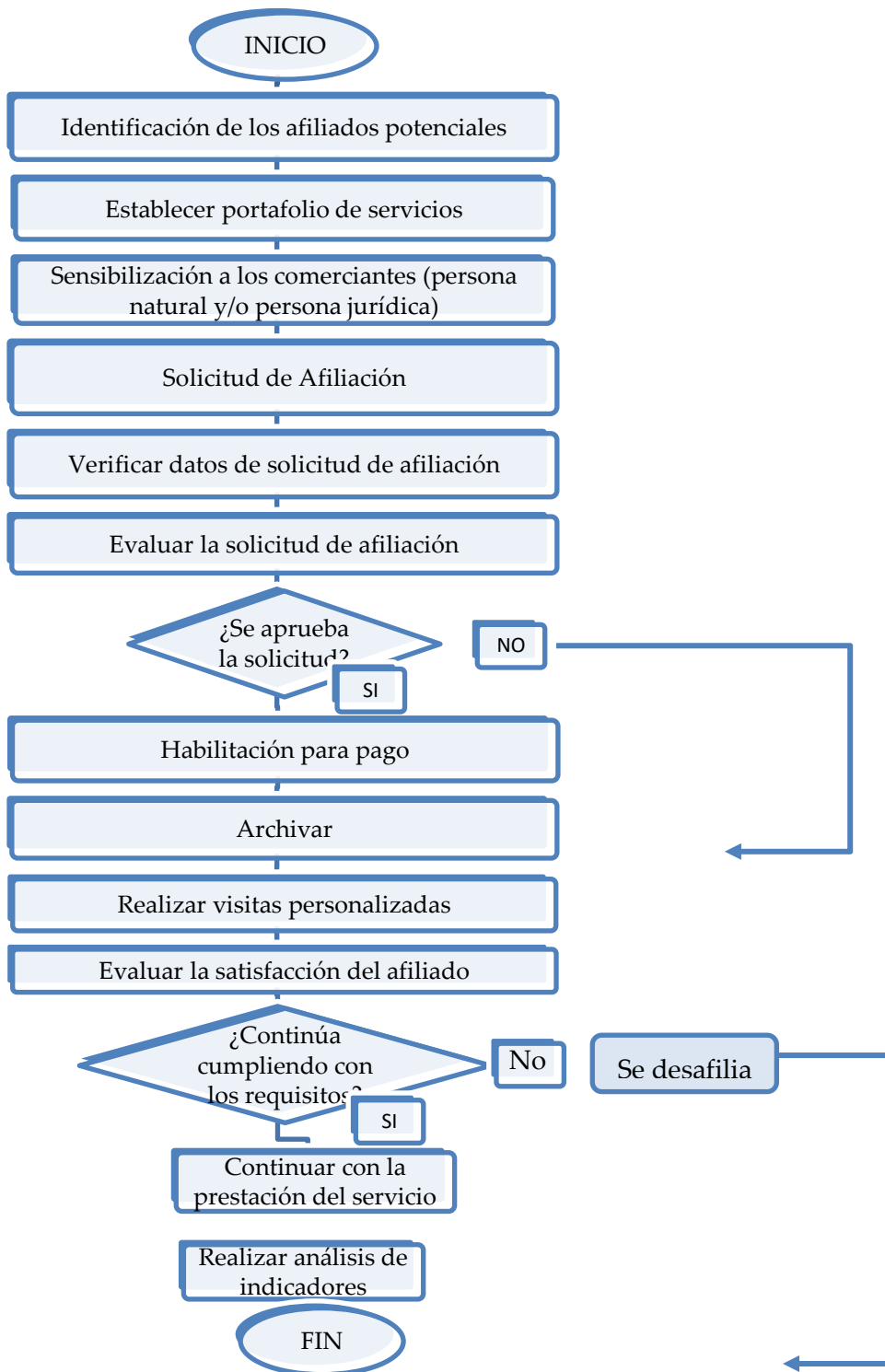
6.1. El Director de Afiliados: es el encargado de dar cumplimiento a este procedimiento.

6.2. El Comité de Afiliados: es responsable de aprobar o denegar las solicitudes a ser afiliados de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, 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.

ELABORADO POR: <i>Edgar rincón castilla – Director de Afiliados</i>	REVISADO POR: <i>Gloria Osorio- Directora de Calidad</i>	APROBADO POR: <i>Comité de calidad</i>
--	---	---

6.3. Promotor de Afiliados: es el responsable de realizar las visitas y brindar atención personalizada a los afiliados a la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, así como de apoyar la gestión integral del área.

7. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: <i>Edgar rincón castilla – Director de Afiliados</i>	REVISADO POR: <i>Gloria Osorio- Directora de Calidad</i>	APROBADO POR <i>Comité de calidad</i>
--	---	--



8. 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
- Instructivo para manejo de la plataforma de afiliados
- Instructivo Tratamiento De Documentos Seccionales
- Plantilla Solicitud de Desafiliación
- Procedimiento de acciones correctivas
- Manual para trámite de PQRS

9. FORMATOS

- Formato Control de servicios a afiliados
- Formato Calificación del servicio del Círculo de Afiliados
- Formato Control de Visitas^{SÍ} de Promoción del Círculo de Afiliados
- Formato de insatisfacción del cliente Círculo de Afiliados
- Formato solicitud de afiliación
- Formato renovación de afiliación y/o actualización de datos Círculo de Afiliados

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha	Descripción General del Cambio	Razón del cambio
8	21/07/2023	Cambio en general, y en los capítulos del procedimiento numero: (4) Pautas y lineamientos, (5) Descripción y por último capítulo (6) Responsabilidades generales.	Cambios generales y actualización de la información

ELABORADO POR: <i>Edgar rincón castilla – Director de Afiliados</i>	REVISADO POR: <i>Gloria Osorio- Directora de Calidad</i>	APROBADO POR: <i>Comité de calidad</i>
--	---	---