**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| 0 | **Lanzamiento**  7 de febrero de 2023 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Edward Novoa | **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido | **Nombre:** María Fernanda Garzón Zabala |
| **Cargo:** Técnico II Registro y CAE | **Cargo:** Profesional II Gestión de Calidad | **Cargo:** Profesional I comunicaciones |
| **Fecha**: 7 de febrero de 2023 | **Fecha: 7** de febrero de 2023 | **Fecha: 7** de febrero de 2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LISTA DE DISTRIBUCIÓN** | | | |
| **1** | Presidente Ejecutivo | **2** | Director de Control Interno |
| **3** | Director de Desarrollo Institucional | **4** | Director Administrativo y Financiero |
| **5** | Director de Asuntos Jurídicos | **6** | Director de Registros Públicos |
| **7** | Director de Promoción y Desarrollo | **8** | Coordinador de Planeación |

1. **OBJETIVO:**

Describir las actividades que se deben seguir para fidelizar los usuarios a la Cámara de Comercio de Facatativá, de manera que se fortalezca la relación de confianza con los clientes a largo plazo y por ende dicha información sea transmitida a los nuevos clientes para ampliar su cobertura y seguir posicionando la imagen corporativa de la Cámara de Comercio de Facatativá.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento inicia con la solicitud que hace el usuario y termina con la cancelación o no del registro mercantil.

1. **TERMINOLOGÍA**

* **Establecimiento de Comercio:** Conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa.
* **Comerciante**: Son personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la Ley considera mercantil.
* **Registro Mercantil:** Tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes 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.
* **Matrícula mercantil:** Es la obligación que tiene todo comerciante de registrarse ante la respectiva Cámara de Comercio donde tenga el domicilio principal de sus actividades.
* **Fidelización:** proceso que desarrolla una relación positiva entre la empresa y los clientes.

1. **REGISTROS UTILIZADOS**

* Sistema Integrado de Información SII
* INT-REP-01 Requisitos Legales
* FOR-REP-20 CANCELACION PERSONA NATURAL
* FOR-REP-23 CANCELACION ESTABLECIMIENTO DE CCIO

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

Mensualmente el funcionario encargado de realizar la fidelización presentará un informe estadístico y analítico sobre las cancelaciones presentadas cuantas desistieron y cuantas fueron efectivas.

Este estudio nos permitirá verificar la efectividad de las estrategias de fidelización, a evaluar los convenios vigentes y la gestión de nuevas alianzas y estrategias que son necesarias realizar en beneficio de nuestros comerciantes.

El fortalecer e inventir en la fidelización no solo satisface a nuestros clientes sino posiciona la imagen corporativa de la Camara de Comercio de Facatativá.

La persona encargada de fidelización deberá cumplir con un perfil bien estructura, puesto que es de gran importancia la labor que realizará, ya que de ello depende que su función sea exitosa y productiva.

La Fidelización debe ser realizada en Facatativá, Funza, Villeta, Pacho

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | Inicio |  |  |
| **2** | El módulo de INFORMACION pregunta al usuario el trámite a realizar y de acuerdo al caso se brinda la información necesaria. | Técnico I PQR´S (Facatativá)  Funza (pendiente)  Pacho y Villeta (Ligia y Nancy) | INT-REP-01 Requisitos Legales, numeral 2.1. |
| **3** | Se Reciben los documentos al usuario y se procede a verificar que la información cumpla con los requisitos establecidos según el Circular Unica de la SIC y que se encuentren debidamente diligenciados y completos; una vez validada la información y teniendo conocimiento que el usuario desea cancelar su matrícula mercantil se le direcciona al módulo de **FIDELIZACION** quien estudiará la situación para plantear el proceso de permanencia en el registro . | Técnico II de registro y CAE (Oficinas Receptoras Funza y Faca, Pacho y Villeta), | INT-REP-01 Requisitos Legales |
| **4** | El módulo de FIDELIZACION Valida con el usuario los datos digitados en el sistema para tener asi un panorama claro del registro a cancelar. Una vez validada la información se procede a brindar las políticas de negociación (portafolio de servicios y beneficios) con el fin de mantener el registro en la Cámara de Comercio, entre ellos, se brindará información de los convenios vigentes con las distintas entidades que beneficien a la persona que desea cancelar el registro mercantil para que reconsidere el no cancelar su permanencia en la Entidad.  **Nota:** La persona que se encargue de realizar la FIDELIZACION debe tener pleno conocimiento de trámites registrales, programas y eventos de promoción y desarrollo, contribuciones a través de desarrollo institucional, conocimiento pleno de portafolio de servicios y beneficios de la Cámara de Comercio de Facatativá, así como proponer alianzas con otras entidades. | **MODULO DE FIDELIZACION** | PORTAFOLIO DE SERVICIOS |
| **5** | Una vez analizada la situación El módulo de FIDELIZACION entra a negociar la permanencia del usuario dentro de la Cámara de Comercio ofreciendo el portafolio de servicios y beneficios que le permitan satisfacer sus necesidades en la actividad comercial, garantizando de esta manera su permanencia en la Cámara de Comercio. | Técnico II de registro y CAE (Oficinas Receptoras Funza y Faca, Pacho y Villeta),  Técnico I de Servicio al cliente (Cámara móvil) | PORTAFOLIO DE SERVICIOS |
| **6** | Una vez recibida dicha información por el módulo de FIDELIZACION el usuario toma su decisión de si mantiene o no su registro mercantil.  En caso de desistir de su decisión de cancelar su matrícula mercantil el funcionario encargado del módulo de FIDELIZACION procede a realizar un registro de los compromisos adquiridos con el usuario con el fin de mantener el registro.  En caso de mantener su decisión de cancelar la matricula mercantil el funcionario estará en la obligación de realizar la respectiva cancelación a través de los formatos FOR-REP-20 CANCELACION PERSONA NATURAL y el FOR-REP-23 CANCELACION ESTABLECIMIENTO DE CCIO y los requisitos de la CIRCULAR UNICA DE LA SIC. | MODULO DE FIDELIZACION | FOR-REP-20 CANCELACION PERSONA NATURAL  FOR-REP-23 CANCELACION ESTABLECIMIENTO DE CCIO  SII Modulo de Registro |
| **7** | Fin |  |  |