

# Servicios empresariales en línea, para promover la eficiencia y la transparencia del Estado

## Experiencia: Registro Único Empresarial y Social



[http://www.rues.org.co/RUES\\_WEB/](http://www.rues.org.co/RUES_WEB/)



### TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanilla Única).



### PALABRAS CLAVE

Comercio, Registro, Empresas, Servicios, Información, Transacción, Portal Web



### LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



### ENTIDADES PARTICIPANTES

Red de Cámaras de Comercio, Entidad nacional, Sector Comercio



### ESTADO

Implementación



### FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

01/01/2005

El Registro Único Empresarial y Social (RUES) es un sistema integrado de información en tiempo real, que ofrece servicios a empresarios de todo el país. También, agiliza las consultas y trámites del registro mercantil, del registro de proponentes o de las entidades sin ánimo de lucro que administran las Cámaras de Comercio.



# Justificación, población, objetivo y contexto

## LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

### APROVECHAR:

Se presentaban dos situaciones que limitaban la eficiencia en la prestación de servicios de las cámaras de comercio. En primer lugar, un ciudadano sólo podía solicitar trámites ante la cámara de comercio donde se había creado la empresa, es decir, no se prestaba una operación nacional.

En segundo lugar, no existía una adecuada protección a los nombres de las empresas pues se podía crear con facilidad un nombre igual por cada cámara de comercio.

## POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

El grupo de personas que se buscaba impactar estaba constituido tanto por quienes estaban interesados en crear una empresa en Colombia como quienes ya la tuvieran.

---

<sup>1</sup> El Registro Mercantil es la identificación del comerciante y su establecimiento de comercio, es el medio que prueba su existencia y protege su nombre comercial. El Registro Único de Proponentes es un registro de creación legal que llevan las Cámaras de Comercio, en el cual deben inscribirse las personas naturales o jurídicas nacionales o

También, eran importantes todos los comerciantes y proponentes inscritos y matriculados en el país.

## FACTORES IMPULSORES

Con el propósito de reducir los trámites ante el Estado, el Gobierno de Colombia dispuso mediante la Ley 590 del 2000, que el Registro Mercantil y el Registro Único de Proponentes<sup>1</sup> se integraran en el Registro Único Empresarial (RUE), a cargo de las Cámaras de Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), encargada de ejercer el control y vigilancia de las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones, estableció que deberían darse las condiciones para adelantar todas las gestiones desde cualquier Cámara de Comercio, por Internet o por otros medios electrónicos.

extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios. En este registro, consta la información relacionada a la experiencia, capacidad jurídica,

## LOS PRIMEROS PASOS

Entre enero y febrero del 2002, en una mesa de trabajo conjunta entre la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecamaras<sup>2</sup>) y la SIC, se establecieron los lineamientos generales para lograr la implementación del RUE.

Producto de esta reunión, la SIC, mediante circular externa 05 del 11 de marzo del 2002, determinó el cronograma con las etapas y fechas previstas para la implementación, así como una descripción detallada de las actividades.

También, se establecieron los requerimientos del servicio, incluyendo el acceso a través de Internet y específicamente, que el sistema debía realizar la consulta a nivel nacional de la información que reposara en el RUE permitiendo establecer criterios de búsqueda que involucraran todos o algunos de los

capacidad financiera, capacidad de organización y clasificación del proponente.

<sup>2</sup> Confecámaras es un organismo de carácter nacional que coordina y brinda asistencia en el desarrollo de sus funciones a las Cámaras de Comercio colombianas, entre otras las funciones públicas delegadas por el Estado.

campos que le componen. En este sentido, en mayo del 2002, las cámaras de comercio, en su asamblea, decidieron delegar en Confecámaras la operación del nuevo sistema.



# Diseño, desarrollo y difusión

## EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

El desarrollo del RUE se dio en varias etapas. A mediados junio del 2002, se instauraron las *reglas de distribución y participación en la toma de decisiones*. Esta etapa consistió en generar un acuerdo entre las Cámaras, donde se estableció la forma como se iba a dirigir el proyecto de desarrollo del sistema de información, las reglas relativas a la toma de decisiones del proyecto y la forma como se distribuirían los gastos.

En de junio del 2002, Confecámaras seleccionó el equipo de coordinación y seguimiento. Para tal efecto, fue nombrado un gerente de proyectos, además, se realizó la *definición detallada de los requerimientos funcionales*. Este, fue un documento aprobado por todas las cámaras que estableció entre otros, la proyección del servicio, los requerimientos de seguridad, las funciones de verificación y el acceso a la información a través de Internet.

<sup>3</sup> La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de ISO. Las normas proporcionan

Para mediados de septiembre del 2002, se realizó la estimación de valor del proyecto, y se estableció un plazo de dos meses para definir las especificaciones técnicas del sistema a desarrollar y conseguir los recursos con las Cámaras de Comercio antes de finalizar el año.

Al comienzo del año 2003, se dio inicio al proceso de selección del desarrollador del proyecto, y el 31 de marzo del 2003 finalmente, fue seleccionada la empresa Red Colombia (hoy SONDA de Colombia) la cual siguió los lineamientos tecnológicos establecidos por las Cámaras de Comercio.

Otros contratistas seleccionados fueron: para la red de comunicaciones Impsat (hoy *Level Three*) y Telecom (hoy telefónica) para unir a todas las Cámaras de Comercio con el nodo central a través de servicios Web (*web service*). Otro proveedor fue Certicámara, quien se encargó del suministro de los certificados para firma digital de los documentos.

orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos

Una vez seleccionado, se dio inicio al diseño, programación e instalación del software y hardware, equipos de comunicaciones y adecuación de las instalaciones donde se almacenó la información. Paralelamente, se realizaron las adecuaciones de los reportes donde las cámaras indicaron al desarrollador los cambios y procedimientos necesarios para la adopción del sistema.

Para proveer la infraestructura tecnológica, la Cámara de Comercio de Bogotá dispuso unos equipos de cómputo. Los servidores para desarrollo, fueron suministrados a través de contrato de comodato con Confecámaras.

Adicionalmente, todas las Cámaras de Comercio tuvieron que realizar una adquisición de infraestructura tecnológica que garantizara un mínimo técnico requerido para la operación del RUE.

Para realizar el proceso de certificación de calidad en ISO 9000<sup>3</sup>, se contrató a la empresa Asesoría Total para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad del RUE. La

del cliente y que la calidad se mejora constantemente. (*International Organization for Standardization*).

asesoría se llevó a cabo entre los años 2003 y 2004. Por otra parte, para proveer los servicios de seguridad informática, se contrató a la empresa VISE.

Antes de finalizar el mes de noviembre del 2014, se realizó, por parte de La empresa Cybertech, el análisis de seguridad junto con las pruebas del sistema de información, sobre todas las operaciones y funciones previstas desde cada una de las Cámaras de Comercio, con el fin de garantizar la prestación de los servicios.

Al final del año 2004, se ejecutó la migración de los datos contenidos en el registro mercantil y en el registro único de proponentes. Finalmente, el 01 de enero del 2005 inició la operación del RUE. Esta es la primera red nacional de servicios que integra y centraliza el registro mercantil y el registro de proponentes que administran las 57 Cámaras de Comercio del país.

A través del RUE es posible, desde y hacia cualquier Cámara de Comercio del país:

- Solicitar y recibir certificados en línea de registro mercantil y registro de proponentes de todas las Cámaras de Comercio del país.
- Verificar y controlar que el nombre de su empresa sea único en el país.
- Realizar matrículas, renovaciones o cancelaciones.
- Inscribir los actos y documentos sujetos a registro.

- Realizar inscripciones en el registro de proponentes como constructor, consultor o proveedor

Con el fin de homologar las cuentas a nivel nacional y que los pagos efectuados por el usuario tengan como destino la Cámara de Comercio a la cual se encuentra afiliado y no a la sede donde realiza el trámite, se realizó un acuerdo con un banco nacional para que operara como proveedor financiero.

En este servicio, Confecamaras se encarga de realizar cada 15 días la compensación de recaudos, es decir, de validar que los recursos girados desde una ubicación lleguen a la Cámara de Comercio de destino, y en algunos casos, hacer compensaciones entre ellas.

A partir del 1 de enero del 2013, con base en el decreto 019 del 2012, al RUE se incorporaron e integraron las operaciones del Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, el Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte y azar, el Registro Público de Veedurías Ciudadanas, el Registro Nacional de Turismo, el Registro de Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro con domicilio en el exterior que establezcan negocios permanentes en Colombia, y el Registro de la Economía Solidaria. A partir de dicha incorporación, se denominará Registro Único Empresarial y Social (RUES).

En síntesis, el RUES es un sistema integrado de información en tiempo real, que permite una plataforma de cómputo y de telecomunicaciones uniforme para el servicio de los empresarios y, del mismo modo, agilizar las consultas y trámites del registro mercantil, del registro de proponentes o de las entidades sin ánimo de lucro que administran las Cámaras de Comercio.

El desarrollo del RUE (hasta el 2004) demandó inversiones de las Cámaras por valor de 1.1 millones de dólares, que fueron adicionados con aportes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como complemento del programa de Reducción de Trámites (Ventanilla Unica), por valor de 600 mil USD.

### UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

El mecanismo inicial de divulgación fue el lanzamiento del RUE a través de los medios de comunicación. Posteriormente, todos los años se emiten volantes de promoción del RUE, la página de Internet y, en los eventos de Confecámaras, se prioriza la presentación del servicio.

Como mecanismo de monitoreo y seguimiento, se cuenta con una herramienta denominada NAGIOS que permite saber cómo están los servidores, y en la que además, los contratistas alertan sobre cómo está operando cada servicio. La empresa SONDA opera el NAGIOS y garantiza que el sistema esté permanentemente en servicio.



# Impacto, evolución y aprendizajes

## PRINCIPALES LOGROS

### Creaciones o mejoras significativas

- Trabajo articulado y coordinado de las Cámaras de Comercio.
- Para el 2013 se realizaron 674.807 operaciones que recaudaron a favor de las Cámaras por servicios registrales un valor de 5 millones de dólares.
- Para el 2014, en promedio 98.000 personas ingresaron mensualmente a la página del RUES.
- Después de 10 años, al empezar a acumular información de los registros, se puede llegar a saber cómo se han comportado las compañías en los últimos cuatro años, y se tiene información para medir el número de empresas creadas, así como el tipo y el sector al cual pertenece.
- El RUES se ha convertido en un centro de información para: la definición y el seguimiento de la política pública, el seguimiento empresarial y de competitividad y la transparencia al hacer públicos los registros.
- El crecimiento del RUES ha sido sostenido en las operaciones a nivel nacional, con un crecimiento en promedio del 15% anual en los últimos 10 años.

- Se pasó de dos a ocho servicios en el RUES.

### Principales efectos para la entidad y los usuarios

- Desde el punto de vista de las Cámaras de Comercio, se generó una alta confianza para el recaudo de los certificados, pues no se ha presentado mora y la disciplina financiera ha sido alta.
- Simplificación de los trámites para los usuarios,
- Permite la interacción en cualquier parte del país.

### Satisfacción del usuario

Una vez al año se realizan evaluaciones ante las Cámaras de Comercio para calificar los servicios prestados por Confecámaras, donde se evalúan aspectos como el desempeño de la mesa de ayuda, soporte técnico, el servicio de compensación de recaudos, la calidad de la red, de la página y si el flujo de información ha sido claro y oportuno.

## LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Con el fin de mejorar el servicio, se está realizando una optimización de la infraestructura, teniendo en cuenta que se va a migrar la información entre el 2015 y el 2016, para pasar del uso servidores a servicios en la nube. Además, se va a trabajar en la optimización de herramientas de inteligencia de negocios, mejorando los registros y depurando la información que se cargó en los primeros años.

Es importante recordar que las Cámaras de Comercio tienen a su discreción seleccionar el operador, sin embargo, la satisfacción con Confecámaras permite dar continuidad y ampliar los servicios que inicialmente se prestaron.

## PRINCIPALES APRENDIZAJES

### Principales obstáculos y forma como se sortearon

El principal obstáculo, fue que inicialmente no existía una nivelación tecnológica de las Cámaras de Comercio, esto se logró superar, mediante capacitaciones que mostraron la necesidad de trabajar en red.

### **Errores cometidos y forma como se solucionaron**

Un error cometido fue la baja estandarización en la calidad de la información inicial, dado que no se preveía la oportunidad que se generaría de crear reportes, para subsanarlo, la información será depurada en el 2015 y el 2016.

### **Principales factores de éxito**

Los principales factores de éxito consisten en la simplificación de trámites y la oportunidad ofrecida al usuario de poder realizar sus trámites en cualquier lugar del país sin ningún costo adicional. Para potenciar estos

factores, es necesario optimizar la calidad de la información, realizar inversiones en tecnología y optimizar la solución tecnológica.

### **COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA**

Las confederaciones de cámaras de Centroamérica y de Honduras sostuvieron reuniones con Confecámaras para conocer la experiencia. Aún no se tiene conocimiento si lograron implementarlo o no.

La cámara de comercio de Rio de Janeiro también se acercó a conocer la experiencia, aunque esta no aplicó para su territorio

porque las Cámaras de Comercio de cada estado de Brasil son muy diferentes entre sí.

Como recomendaciones para las entidades que quieran implementar este servicio, están el tener un compromiso político definitivo de trabajar con pares, plasmada en la confianza generada entre las entidades autónomas independientes, y además, tener una gerencia de proyectos con visión. Por último, es recomendable que se genere una orden desde el Gobierno Nacional para articular las entidades.





## Información adicional

### CONTACTE A LOS PROMOTORES

**Mauricio Rodríguez Gallego,**

Gerente Registro Único Empresarial y Social RUES,  
Confecamaras,  
(571) 3814.100,  
mrodriguez@confecamaras.org.co

### FUENTES:

- Entrevista realizada el 5 de noviembre del 2014 a Mauricio Rodríguez Gallego, Gerente Registro Único Empresarial y Social, Confecámaras.
- Red de Cámaras de Comercio (Confecámaras). RUES.  
[http://www.rues.org.co/RUES\\_Web/](http://www.rues.org.co/RUES_Web/) . Visitado el 4 de noviembre del 2014.

## LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Gobierno de Colombia - Superintendencia de Industria y Comercio	Precursor. Generación de idea, creación de normatividad.
Confecâmaras	Dirección del proyecto. Aporte de recursos técnicos, implementación, difusión, acompañamiento a entidades.
Câmaras de Comercio.	Aliado. Generación de idea, aporte de recursos técnicos, y económicos, implementación, difusión, acompañamiento a usuarios.
Red Colombia - Impast - Telecom - Certicâmara - Asesoría Total - VISE.	Desarrollador. Aporte de recursos técnicos.

## LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	FASES	HITOS
2000 -2002	Diseño	Mediante la Ley 590 se dispuso fusionar el Registro Mercantil y el Registro de Proponentes en el Registro Único Empresarial.
		Mesas conjuntas de trabajo Confecámaras - Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) (enero – febrero del 2002).
		Expedición Circular Externa 05 de la SIC (marzo del 2002).
		Delegación de las Cámaras de Comercio en Confecámaras como Operador (mayo del 2002).
		Instauraron de las reglas de distribución y participación en la toma de decisiones - Selección del equipo de Coordinación y Seguimiento (junio del 2002).
		Estimación del valor del proyecto (septiembre del 2002).
		Entrega especificaciones técnicas del sistema (noviembre del 2002).
2003 – 2004	Desarrollo	Selección Desarrolladores (marzo del 2003).
		Análisis de Seguridad y pruebas del sistema de información (noviembre del 2004).
		Migración de Datos (diciembre del 2004).
2005-2014	Implementación y mejoras	Inicio de operación RUE (enero del 2005).
		Incorporación de otros registros y creación de RUES (enero del 2013).