



INFORME DE GESTION VIGENCIA 2019

Este informe se realiza en cumplimiento del Título VIII, Capítulo IX de la Circular Única, también por la responsabilidad social que tiene la Cámara de Comercio de Magangué con los comerciantes matriculados, afiliados y el público en general, en el informe de gestión o labores se desarrolla también en cumplimiento del numeral 11 del artículo 86 del Código de Comercio. En este informe se detallan las actividades de registros, de atención a los usuarios, y administrativas, financieras y contables, entendiéndose como la ejecución anual de las labores o el trabajo planificado.

1) Servicio Público de Registro

- a) Control sobre libros de registros: La apertura, existencia, denominación y la forma de llevar los libros de registros se efectúa observando lo señalado en los numerales 2.1, 2.2, 4.1, 5.1, 6.1 y concordantes del título octavo de la Circular Única.
- b) Procedimiento para llevar los registros: Para llevar los registros la Cámara de Comercio de Magangué tiene en cuenta lo previsto en los capítulos primero, segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto del título octavo de la Circular Única.
- c) Certificaciones: Para expedir las certificaciones la Cámara de Comercio de Magangué tiene en cuenta lo dispuesto en el artículo 86 numeral 3 del Código de Comercio, las circulares conjuntas 1 de 1983 y SB040SIC008 de 1993 expedida por la Superintendencia Bancaria (hoy Financiera) e Industria y Comercio, y los numerales 1.8, 2.1.6, 2.2.1.2.1, 4.2.13 y 7.4 del Título octavo de la Circular Única.

Tarifas por concepto de registros y publicidad: Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales sobre tarifas ya sean de registro mercantil, proponentes, entidades sin ánimo de lucro y demás registros delegados estas se cobran de acuerdo a lo autorizado por el gobierno nacional a través del Decreto 393 de 2002, subrogado por el Decreto 1074 de 2015 y los numerales 1.12, 2.2.1, 4.2.1, 7.3.2 y concordantes del Título octavo de la Circular Única.

Los conceptos diferentes a los establecidos en el decreto 393/02 (subrogado por el Decreto 1074 de 2015) que originan cobros de dineros a los usuarios de los registros públicos son: las que se cobran a los usuarios que solicitan la afiliación se aplican las tarifas estipulada por la junta directiva y el de la venta de información comercial el cual se deduce teniendo en cuenta los gastos de papelería, tinta, tiempo que se dedica para la elaboración de dicho informe.

Otro concepto cobrado que no tiene relación con el registro son los generados por arriendo del auditorio para la realización de eventos (tarifa fijada por la junta directiva) y seminarios de formación empresarial los cuales son determinadas por los costos de la realización de los eventos.

En lo que respecta a venta de bases de datos y valor agregado de las mismas, la entidad actualmente cuenta con un convenio con la Cámara de Comercio de Bucaramanga con el software COMPITE 360. Cuyo objetivo principal es estimular la competencia entre empresas, promocionar la inversión nacional y extranjera, y promover el conocimiento de la actividad empresarial en cada región mediante la generación de contenidos y utilización de sistemas de información a través de internet.

El uso de este nuevo sistema está basado en la utilización de datos de los registros públicos de las cámaras de comercio afiliadas al programa, además de otras fuentes de carácter público y privado, que permite los siguientes beneficios:

- Generar ventaja competitiva en la región a través de su uso.
- Planificar mejor la estrategia de las organizaciones.
- Entender el tejido empresarial de cada región.
- Comparar y evaluar diferentes actividades económicas.
- Realizar ejercicios de Benchmarking entre compañías en Colombia.

- Orientar los programas o proyectos hacia renglones económicos de más impacto.
- Impulsar la investigación en áreas claves del desarrollo empresarial.
- Promover un lenguaje común en los actores del desarrollo regional (Universidad, empresa y estado).
- Minimizar el riesgo y la incertidumbre en los negocios.
- Fomentar el encadenamiento productivo.
- Incentivar la formalización empresarial.

Para las ventas de base de datos la entidad en conjunto con Compite 360, maneja dos tipos de bases de datos una que corresponde a datos básicos y la otra base datos financiera, adicionalmente se cobra por cada registro de la base de datos así:

Datos Básicos	Valor Unitario	Cantidad de Registros	Subtotal	Valor para Pagar
Valor Cargo Básico (IVA incluido)	\$ 50.000			
Valor Dato (IVA incluido)	\$ 200	146	\$ 29.200	\$ 79.200
Datos Básicos + Datos Financieros				
Datos Financieros	Valor Unitario	Cantidad de Registros	Subtotal	Valor para Pagar
Valor Cargo Básico (IVA incluido)	\$ 70.000			
Valor Dato (IVA incluido)	\$ 400	146	\$ 58.400	\$ 128.400

d.) En lo referente a las solicitudes de copias estas tienen una tarifa de \$1.000 por cada una, a cada solicitante se le informa el precio con anticipación y una vez se obtiene su aceptación se procede a su diligenciamiento.

El valor adicional es el impuesto de registro están sujetas a este en los términos de la Ley 223 de 1995 modificada por el Decreto 650 de 1996 y por el Decreto Ley 019 de 2012, las inscripciones de los documentos que contengan actos, providencias, contratos o negocios jurídicos en que los particulares sean parte o beneficiarios que, por normas legales, deban registrarse en la cámara de comercio o en las oficinas de registro de instrumentos públicos.

En los actos, contratos o negocios jurídicos sin cuantía sujetos a registro en las oficinas de registro de instrumentos públicos y cámaras de comercio tales como nombramiento de representante legal, revisoría fiscal, reforma de estatutos que no impliquen cesión de derechos, ni aumentos de capital, escritura aclaratoria se cobra el 0,7% de salario mínimo legal como impuesto de registro.

Este impuesto se causa en el momento de la solicitud y se paga por una sola vez por cada acto, contrato o negocio jurídico sujeto a registro.

En virtud de los principios que regulan la función administrativa, las asambleas departamentales fijarán la tarifa para cada una. Es decir, todos los actos descritos anteriormente que deben registrarse en la Cámara de Comercio estarán gravados a tarifas entre el 0.3% y 0.7% determinadas por la respectiva asamblea departamental a iniciativa del gobernador.

Acto administrativo ordenanza asamblea Departamental de Bolívar de fecha 20 de febrero de 1995, la Ordenanza 11 de 2000 Estatutos de Renta de los departamentos de Bolívar y Sucre y Decreto 650 de 1996.

Dichas tarifas al igual que el valor establecido en la Ley, se encuentran publicadas en lugares fácilmente visibles a la entrada del área de atención al público en la oficina principal y en las cinco sedes seccionales (Mompox, Guaranda, Tiquisio, Majagual y San Martín de Loba) y en la página web de la entidad.

- e) Recepción de Estados Financieros: Cuando se presentan los estados financieros para sus depósitos, la Cámara de Comercio de Magangué da estricto cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2.1.10 del capítulo segundo del Título octavo de la Circular Única.
- f) Publicación de la noticia mercantil: La Cámara de Comercio de Magangué da estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral cuarto del artículo 86 del Código de Comercio y al numeral 2.1.1 del Capítulo Segundo del Título octavo de la Circular Única.
- g) Así mismo, en cumplimiento de la Circular 005 de 2014 expedida por la SIC, incorporada a la Circular 002 del 23 de noviembre de 2016 en el numeral 1.14 y siguientes, la Cámara de Comercio de Magangué ha venido aplicando el Sistema Preventivo de Fraudes SIPREF con el objetivo de prevenir y evitar actuaciones ilícitas provenientes de terceros sobre la información de los registros públicos, con la intención de defraudar a los empresarios, entidades sin ánimo de lucro y a la comunidad en general.

Con la implementación del SIPREF además de incrementar la seguridad y confiabilidad en la operación de los registros públicos, se ha podido:

- Verificar la identidad de las personas que realizan trámites directa o electrónicamente.
- Evitar fraudes con registros e inscripciones que no han actualizado datos o no han efectuado su renovación en los últimos tres años, caso en el cual se efectuará la reactivación de matrículas o inscripciones inactivas mediante la petición en forma presencial de la persona natural comerciante o del representante legal, miembros de cuerpos colegiados, fiscalización interna o revisor fiscal, para el caso de las personas jurídicas.
- Implementar el sistema sin costo alguno para los matriculados o inscritos.
- Utilizar un sistema de alertas tempranas desde el momento de la petición de registro.

La Cámara de Comercio de Magangué realizó campañas educativas sobre la forma de acceder el mecanismo y su funcionamiento con el fin de sensibilizar a los empresarios y demás personas jurídicas, sobre la importancia de contar con prácticas seguras que prevengan fraudes en las operaciones de registro. Además, la información relacionada con el SIPREF se encuentra permanentemente al alcance de los usuarios en nuestras carteleras informativas de la oficina principal y las seccionales que posee la entidad además de otros medios como verbalmente, prensa, radio, volantes y página web.

Por otra parte, y con fundamento en la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y demás normas concordantes que regulan la materia, la Cámara de Comercio de Magangué como responsable del tratamiento de datos personales, de sus usuarios, afiliados, empleados, visitantes, contratistas, terceros en general solicita su consentimiento para la recolección, almacenamiento, gestión, o supresión de estos datos.

- h) La Cámara de Comercio de Magangué en cumplimiento de su Política de Protección de Datos Personales, da tratamiento a los datos personales conforme a los principios y deberes definidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que tratan y regulan sobre la materia, siempre en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el Estado y aquellas propias de la actividad gremial que nos distingue. Para tales fines ha implementado formatos donde los usuarios, afiliados, empleados, visitantes, contratistas y terceros en general pueden autorizar a la entidad para el tratamiento de sus datos personales. Así mismo, la información relacionada con la Protección de datos personales (aviso de privacidad, autorización para el tratamiento de datos personales, carteles de video vigilancia) se encuentra permanentemente al alcance de los usuarios en nuestras carteleras informativas de la oficina principal y las seccionales que posee la entidad.

- i.) Cumplimiento de términos para resolver trámites de registros: La Cámara de Comercio de Magangué resuelve los trámites de registros cumpliendo los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 que establece un término de 15 días hábiles, salvo las peticiones de documentos y de información que se resuelven dentro de los 10 días siguientes a la recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo que se resuelven dentro de los 30 días siguientes a su recepción. Lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Con la finalidad de prestar un servicio oportuno, eficaz y eficiente la Cámara de Comercio de Magangué mediante circular interna ha establecido términos muy inferiores para cumplir y resolver las necesidades de sus usuarios, que dependiendo de tipo de trámite va desde atención inmediata, pasando por 2 días de resolución y hasta un máximo de 6 días hábiles.

- j.) Notificación de actos administrativos: La Notificación de los actos administrativos que emite la Cámara de Comercio se realizan teniendo en cuenta lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo.
- k) El numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, subrogado por el numeral 4 del artículo 2.2.2.38.1.4. del Decreto 1074 de 2015, ordena que las Cámaras de Comercio debemos recopilar las costumbres mercantiles de nuestra jurisdicción y certificar acerca de la existencia de las recopiladas.

La Costumbre Mercantil es una fuente primaria del derecho comercial que hace referencia a los usos implantados por la colectividad y que son considerados por la misma ley como obligatorios. Esta fuente, ha dado origen a las legislaciones, formando así una especie de derecho escrito, proveniente de la experiencia. Los usos, base de la costumbre son observados y se caracterizan por proporcionar una respuesta a las necesidades de la colectividad.

El proceso de investigación de la Costumbre Mercantil en Magangué para el año 2019, resultó por iniciativa del equipo de trabajo institucional, en atención a las necesidades productivas de la región y las relaciones comerciales que al respecto se presentan haciendo particular algunas prácticas, la costumbre mercantil investigada y aprobada por la Junta Directiva se denominó: **"PAGO PORCENTUAL AL EMPLEADO EN EL SECTOR PELUQUERO"**.

2) Atención al Usuario

- a) Horario de atención al público: El horario de atención y los días de la semana en los que se atiende al público son informados en la entrada de la oficina principal y las seccionales que posee la entidad además de otros medios como verbalmente, prensa, radio, volantes y página web, también se emplean esos medios para dar a conocer la existencia de las oficinas seccionales y la oficina principal.

Para garantizar el buen servicio, durante la temporada de matrículas y renovaciones de que trata el artículo 33 del Código de Comercio, la entidad cameral durante los primeros meses del año (enero a marzo) presta sus servicios en jornada continua en su Sede Principal. También se realizan visitas a los comerciantes que solicitan el servicio a domicilio para el caso de matrículas y renovaciones cuando éstos no pueden, por cualquier causa, desplazarse a nuestras oficinas.

La Cámara de Comercio de Magangué no termina la atención al público, hasta tanto haya despachado a todos los usuarios que hubieran ingresado a la entidad dentro del horario de atención previsto en el reglamento interno, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.1 del Capítulo Primero, Título octavo de la Circular Única.

Cuando quiera que circunstancias extraordinarias y de manera temporal hagan necesario modificar temporalmente el horario de atención al público, la variación se informa al público y a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante comunicación o correo electrónico por lo menos con cinco (5) días de anticipación, indicando las causas que justifiquen la determinación y la duración de la variación previstas, fijando en un lugar visible de la sede principal de la cámara y en sus oficinas seccionales un aviso a este efecto tal y como lo dispone el numeral 1.2 del Capítulo Primero, Título Octavo de la Circular Única.

- b) Información al Público: La Cámara de Comercio de Magangué informa al público a través de los siguientes medios: verbalmente, por escrito, prensa, radio, televisión, volantes y página web,

Generalmente informar sobre los siguientes aspectos:

- i. Todos los servicios que presta, las condiciones para acceder a ellos y su costo. Para cada servicio se indica el nombre y cargo del funcionario responsable y el sitio, forma y tiempo en que se puede tener acceso a él.
- ii. Las normas que determinan sus funciones y, en cada caso, las aplicables al servicio específico.

- iii. Los procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones, precisando de manera detallada todos los documentos y requisitos que deben ser suministrados por los usuarios y los plazos en que será resuelto cada trámite. Tratándose de actuaciones sujetas a recursos, se indica de manera expresa los recursos que proceden, así como la forma y tiempo en que los mismos deben interponerse.
- iv. El sistema de peticiones, quejas y reclamos, en adelante PQR, con que cuenta la cámara de comercio y la forma de acceder al mismo.
- v. El horario de atención y los días a la semana en que se atiende al público se informa en un lugar fácilmente visible a la entrada de cada área de atención al público con que cuenta la cámara de comercio.
- vi. La ubicación de todas sus áreas de atención, esto es, la oficina principal y las oficinas seccionales.
- vii. El servicio de revisión virtual de documentos con la finalidad de facilitarle al usuario la revisión de su trámite o documento sujeto a registro sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas.
- viii. Dispone de avisos visibles en la entrada de cada área de atención al público en los cuales se señala que “Por instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 26 del código de comercio y el numeral 1.4 del Capítulo Primero del Título VIII de la Circular Única, los archivos de los registros públicos a Cargo de las Cámaras de Comercio son públicos, por lo tanto los archivos, libros y documentos de los registros pueden ser consultados libre y gratuitamente y el interesado puede obtener copias de los mismos.”

Mediante mecanismos de separación de turnos de atención se reciben los documentos para inscripción indicando la hora y la fecha de recepción, de ello queda constancia escrita, cada inscripción de matrículas tiene su expediente organizado cronológicamente.

Cada vez que se ingresan nuevos formularios en caso de ser necesario se actualiza la información que contiene, seguidamente se liquidan los derechos, también se suministra un ejemplar de instrucción para el diligenciamiento de los formularios.

Los funcionarios de la entidad que atienden los registros públicos, informan a todos los usuarios sobre los Documentos que se requieren o se solicitan para hacer cada trámite, también se entregan en formatos diseñados una relación de los requisitos para cada trámite, en las carteleras y personalmente se les informa a los usuarios sobre los plazos para resolver cada uno de los trámites que se atienden. Cuando se tratan de trámites y actuaciones sujetas a recursos, se informa verbal y por escrito los recursos que pueden proceder, así como la forma y los plazos en que ellos deben interponerse.

A cada usuario que requiere cualquier tipo de información se le informa de la existencia del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) las ventajas de emplear ese mecanismo para tramitar sus requerimientos y la forma como puede acceder al sistema.

c) Áreas de atención al público e infraestructura disponible: La Cámara de Comercio de Magangué tiene adecuada cada área de atención al público, disponiendo de:

i. Área física: El espacio, dotación mobiliaria, la forma de acceso y los implementos disponibles están acorde con el número y tipo de usuarios con que cuenta las áreas de atención al público, de tal manera que son suficientes y adecuados para el diligenciamiento de los documentos necesarios para adelantar los trámites de registro y además facilita que cualquier persona pueda examinar los libros, los archivos en que sean llevados los registros públicos o los documentos emanados de éstos y tomar anotaciones de los mismos, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 del código de comercio y de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.4. del capítulo primero del título VIII de la Circular Única.

ii. Infraestructura y asignación de personal: La Cámara de Comercio de Magangué cuenta con la infraestructura y el personal suficiente y adecuadamente capacitado para atender a los usuarios de los registros públicos de manera que se garantiza un servicio ágil en ventanilla y se respeta el derecho de turno. Para este efecto se tiene en cuenta la estacionalidad de la demanda de cada servicio.

La Cámara de Comercio de Magangué con el propósito de perfeccionar e incrementar la eficiencia y calidad en la atención al usuario adelantó las siguientes acciones:

- a) Mejoras Locativas
- b) Adquisición de Equipos
- c) Aplicación de Formatos de atención al usuario
- d) Publicidad del Sistema de Peticiones, quejas y reclamos
- e) Encuestas de satisfacción del cliente
- f) Evaluación de Desempeño de funcionarios
- g) Formación a los funcionarios en atención al cliente, aspectos jurídicos, de sistemas, contable y administrativo.
- h) Capacitación a los usuarios
- i) Revisión virtual de documentos sujetos a registro

En el área de atención al público se han realizado las adecuaciones que permiten atender al público en el primer piso de la edificación, permitiendo el

acceso con facilidad a todos los usuarios, en especial aquellos que presentan algún tipo de discapacidad física, tercera edad, en condición de embarazo y cualquier otro tipo ó condición de vulnerabilidad, de tal forma que se brindan un espacio al usuario para realizar el diligenciamiento de los trámites de registros, además se mantuvo los digiturnos y la caja adicional que nos permite ser más eficientes y eficaces para atender a los usuarios respetando así el derecho ordenado a la atención.

Adicionalmente se adelantaron otras acciones como:

- a) Modernización de Equipos
 - c) Mantenimiento a las Tecnologías y Comunicaciones
 - d) Renovación de licencias Sistemas Operacional y Base de Datos
 - e) Certificados Digitales.
 - f) Operación del RUES.
 - g) Pagina Web.
 - h) Elaboración de mapas de riesgo.
 - i) Seguimiento a los Indicadores de Gestión.
 - j) Revisión y Actualización de Manuales.
 - k) Convenio Recaudo Impuesto de Registro con la Gobernación de Bolívar.
 - l) Convenio con la DIAN para atención en la ciudad de Magangué.
 - m) Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
 - n) Implementación del Digiturno en oficina principal.
- e.) Capacitación a los usuarios sobre los registros: La Cámara de Comercio de Magangué dentro de los programas de capacitación ofrece sin costo temas relacionados con registros públicos, atendiendo el número de usuarios, las necesidades de capacitación que sean detectadas por la cámara, los cambios legislativos y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Algunas capacitaciones adelantadas en el año 2019 fueron:

- ✓ Pasos para formalizar una empresa
- ✓ Registro Único de Proponentes
- ✓ Registro Nacional de Turismo
- ✓ Responsabilidades Tributarias del Comerciante
- ✓ Formalización Empresarial
- ✓ Facturación Electrónica
- ✓ Emprendimiento entre otras.

- f.) PQR: La Cámara de Comercio de Magangué adoptó e implementó un sistema de PQR. El sistema comprende aspectos como: Infraestructura física suficiente, recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permite la recepción, tramitación y respuesta oportuna; el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación; y, la adopción de mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios. La cámara de comercio realiza seguimiento estadístico y cualitativo a su sistema de PQR, verificando los resultados y toma las medidas correctivas que corresponda.

Nuestra entidad tiene definido un sistema de peticiones quejas y reclamos (PQR) para lo cual ha dispuesto recurso humano calificado e infraestructura acorde al número de usuarios que utilizan este servicio, además del diseño de formatos y manuales que buscan recepcionar, tramitar y dar una respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos presentados.

El sistema es publicitado a través de los diferentes órganos de difusión con que cuenta la entidad, pagina web, boletines institucionales, publicaciones de medios de comunicación, áreas de atención y charlas de inducción.

El seguimiento a las estadísticas del sistema es muy importante con el fin de implementar acciones encaminadas a mejorar la calidad en la atención al usuario, el procedimiento para los casos en que se presenten quejas, incluye el estudio detallado de la misma y luego de una reunión con el equipo implicado en la queja se procede a tomar las medidas pertinentes para satisfacer la necesidad del cliente y aplicar los correctivos internos para que no se repita la no conformidad.

Contamos con formatos de presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y existe otro para las peticiones, en el área de atención al cliente hay un funcionario encargado de recepcionarlas y si es del caso darle solución inmediata o darle el tratamiento adecuado apoyándose en el equipo de trabajo de la institución, hay implementado un sistema de estadísticas mensuales que nos permiten tomar las medidas correctivas que correspondan.

Para ofrecer una apropiada atención a los usuarios la Cámara de Comercio de Magangué cuenta con los formatos de PQR el cual se debe diligenciar para acceder y consultar la información de registro, en cumplimiento al artículo 26 del código de comercio y el numeral 1.4 del capítulo primero del título VIII de la circular 10 de 2001, los archivos, libros y documentos de los registros pueden ser consultados libre y gratuitamente y el interesado puede obtener copia de los mismos.

- g.) Cobertura del registro en la jurisdicción: La Cámara de Comercio ha adoptado las medidas necesarias a fin de prestar los servicios de registro en todos los municipios que conforman su jurisdicción. Esta cobertura es aceptable porque se hace directamente.

La jurisdicción de la Cámara de Comercio de Magangué está conformada por 23 Municipios, para una mejor atención de los usuarios se cuenta con una oficina principal ubicada en la ciudad de Magangué y Cinco oficinas seccionales de atención en la ciudad de Mompox – Bolívar, una en Guaranda – Sucre, otra en Majagual – Sucre, en el municipio de Tiquisio – Bolívar y San Martín - Bolívar, con ellas quedan cubierta las regiones de la Isla de Mompox, la región de la Mojana y la Serranía de San Lucas incluyendo Magangué y sus alrededores, En el Año 2016 se dio apertura a una nueva oficina en San Martín de Loba – Bolívar; de esta manera se ha avanzado de una forma importante en la cobertura de servicios, facilitando a los comerciantes la forma de acceder a los servicios en su zona de influencia, ahorrando costos de desplazamiento y oportunidad en la prestación del servicio.

Como estrategia permanente para hacer presencia en los Municipios en los cuales no existen oficinas, para el año 2019, la entidad cameral hizo uso de promotores de registros, ubicados estratégicamente, quienes durante el año visitaron continuamente los establecimientos comerciales facilitándole los trámites de registro y garantizando la cobertura del 100% de la jurisdicción. También se realizan visitas por parte de un equipo de funcionarios de la entidad a diversos municipios de la jurisdicción para afianzar la presencia y la solución de necesidades.

Adicionalmente con los trámites por el RUES los usuarios tienen la opción de adelantar trámites desde cualquiera de las 57 Cámaras de Comercio que existen en el país.

Así mismo, se ha sostenido la prestación de servicios en línea de matrícula y renovación desde todas las oficinas seccionales, lográndose una atención en tiempo real que agiliza significativamente los trámites que los usuarios requieren, acortando distancia y garantizando un servicio oportuno.

Situación jurídica de la entidad cameral: La Cámara de Comercio de Magangué no tiene conocimiento de posibles contingencias futuras que puedan afectarla. En cada una de sus actuaciones, la entidad se ciñe a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias que le son aplicables dada su naturaleza jurídica de entidad privada sin ánimo de lucro funciones delgadas por el Gobierno Nacional. Es por ello, que la cámara de comercio no realiza acto u operación que no esté encaminado al exclusivo cumplimiento de sus funciones y tiene prohibido que

funcionario alguno desarrolle ninguna actividad con fines políticos. Los miembros de Junta Directiva y los empleados de las cámaras de comercio no pueden sacar provecho o ventaja de los bienes, información, nombre o recursos de las cámaras de comercio para postularse, hacer proselitismo y obtener beneficios políticos de ninguna clase en nombre propio o de un tercero.

La entidad cameral tiene dos procesos en curso: En el año 2019 fue notificada de una acción popular donde figura como accionada. Dicha acción popular se circunscribe en la presunta vulneración de los derechos a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente; la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes y los derechos de consumidores usuarios. No obstante, la entidad cameral ha venido implementando las mejoras y ajustes locativos necesarios para garantizar el acceso a toda la comunidad en general, incluyendo a las personas en condición de discapacidad para mitigar las posibles vulneraciones aun cuando el proceso está para la realización de la primera audiencia o pacto de cumplimiento. Así mismo, existe un proceso ordinario laboral en curso donde la Cámara de Comercio figura como demandada. El proceso fue instaurado por un ex contratista de la entidad cuya pretensión consiste en la declaratoria de un contrato realidad. El juez de primera instancia denegó las pretensiones del demandante por lo que este último apeló la decisión y actualmente el proceso se encuentra en segunda instancia con probabilidades altas que el superior confirme la decisión del A quo.

En lo que respecta a la conformación de su Junta Directiva y afiliados damos aplicación estricta a lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables y concordantes respetando el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Ley 1727 de 2014 y decretos reglamentarios.

La Cámara de Comercio de Magangué realiza la depuración de la base de datos de sus afiliados por lo menos una vez al año a través de su comité de afiliación, sin perjuicio de la depuración del censo electoral que debe realizarse el año de las elecciones atendiendo a lo dispuesto en la Ley 1727 de 2014.

Los estatutos que rigen a la Cámara de Comercio de Magangué están sujetos a la ley y demás disposiciones reglamentarias que rigen la materia. En el evento de reformas estatutarias, la Cámara de Comercio de Magangué da cumplimiento al proceso señalado en la Circular Única, esto es, se aprueban con el voto afirmativo de por lo menos las 2/3 partes de los miembros de la Junta Directiva y para su aplicación son aprobados previamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, la Cámara de Comercio de Magangué, una vez la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular 002 de fecha 23 de noviembre de 2016, se ha dado a la tarea de socializar con sus funcionarios los cambios implementados tanto en el ámbito registral como corporativo y administrativo, con el fin de acatar las instrucciones impartidas e implementar la modificación integral al Título VIII de la Circular Única que rige para las cámaras de comercio en el desarrollo de sus funciones.

h.) Gestión de Implementación del Centro de Atención Empresarial CAE.

La entidad cameral con el ánimo de fortalecer los servicios prestados durante la vigencia del año 2019 ha seguido adelantando gestiones administrativas y tecnológicas con el fin de poner en funcionamiento el Centro de Atención Empresarial CAE en la Cámara de Comercio de Magangué. Dentro las actividades adelantadas están:

1. Asignación de presupuesto económico para la consecución de recursos tecnológicos y de infraestructura.
2. Accesoría y acompañamiento de Confecámaras para la realización del proceso.
3. Reuniones con las Gobernación de Bolívar y Alcaldía Municipal de Magangué con el fin de aunar esfuerzos para la implementación de CAE.
4. Integración de los sistemas de información de Alcaldías, Gobernaciones Cámara de Comercio de Magangué.
5. Adecuación de la infraestructura de la entidad para ajustarla a los requerimientos del CAE.
6. Adquisición de nuevos equipos de cómputos, compra de digiturno, Carteleras Electrónicas entre otras para su funcionamiento.

Con esta gestión se pretende entre otras cosas ofrecer información y asesoría integral para constituir empresa en un solo paso, ahorrándole tiempo y dinero al usuario.

Mejorar el servicio en una serie de trámites aislados a un proceso unificado que facilite de manera radical la creación y constitución de empresas.

Así mismo, los comerciantes podrán obtener beneficios en la legalización y formalización, Permitiendo incorporar servicios y valores agregados asociados a trámites de funcionamiento y a la operación misma de la empresa.

3) Contable y Financiero

Durante la vigencia 2019 el área financiera y contable, en apoyo de todas las áreas pudo realizar la ejecución del plan anual de trabajo en un 100%, se cumplieron con todas las actividades programadas en materia de Servicio Registros Público, Atención al usuario y en el aspecto administrativo contable, garantizándose una óptima prestación de los servicios por medio de la asignación de recursos de acuerdo las necesidades de cada grupo; todas las actividades fueron ejecutadas en su totalidad aun cuando no se utilizaron todos los recursos presupuestados.

La Cámara de Comercio de Magangué a Diciembre 31 de 2019 alcanzó ingresos públicos y privados que ascendieron a la suma de \$1.454.782.998 presentando una variación positiva de \$137.865.098 equivalente al 11% respecto a los recaudados en el año 2018, este comportamiento es el resultado de las Brigadas de Matricula y Renovación que se adelantaron en los municipios de la jurisdicción, la aplicación de la ley 1780/2010 ley de primer empleo que incentiva al comerciante a formalizarse, la aplicación de la ley 1727 en el art 30 y 31 donde los matriculados evitaron ser sancionados o que les fuera inactivado su negocio por no renovar en el tiempo estipulado por ley, todas las campañas de publicidad por medios de comunicación; impresa y difundida; cabe destacar que los ingresos generados por Renovaciones de registro mercantil contribuyeron en gran parte al logro de nuestros ingresos proyectados. Los demás conceptos como, arrendamientos, comisiones, financieros obtuvieron de igual manera incrementos comparados con los recaudados en la vigencia 2018,

La variación de los Ingresos recibidos en el año 2019 con relación al año 2018 fue:

Detalles de Ingresos	2019	2018	Variación en pesos	Variación en Porcentaje
Registro Mercantil	\$ 1.067.668.600	\$ 994.581.757	\$ 73.086.843	7,00%
Registro único de Proponentes	\$ 68.035.000	\$ 62.569.000	\$ 5.466.000	8,00%
ESAL	\$ 206.433.800	\$ 168.576.000	\$ 37.857.800	18,00%

Ingresos no operacionales	\$ 112.645.598	\$ 91.095.643	\$ 21.549.955	19,00%
Total Ingresos	\$ 1.454.782.998	\$ 1.316.822.400	\$ 137.960.598	10,00%

La entidad recaudo en el año 2019 \$ \$1.454.782.998.18, los ingresos proyectados inicialmente, no fueron alcanzados los cuales estaban proyectados en \$1.555.000.000 se hicieron las gestiones pertinentes para que la Cámara de Comercio de Magangué alcanzara el recaudo de su presupuesto como son realización de brigadas en los municipios jurisdicción con el apoyo de las alcaldías de algunos municipios y para esta labor se contrataron personal adicional que realizaron la función de promotores de registro mercantil el cual fueron capacitados para realizar renovación y matricula mercantil y se dotaron de equipos necesarios con el fin de facilitar a los comerciantes un mejor servicio en sus establecimientos sin tener que desplazarse a las sedes de La Entidad , aun cuando no se alcanzó la meta los ingresos si fueron superiores, teniendo en cuenta que el presupuesto planificado se cumplió con el 93.55% de ingreso recaudado; lo cual se cumplió el Programa Anual de Trabajo y cumplimos con todas las obligaciones administrativas y de gestión tanto públicas como privadas esto obedeció a la eficacia en los ingresos combinada con la eficiencia en los gastos de nuestra gestión; respaldados por un excelente equipo humano de trabajo calificado y competitivo, apoyado en una tecnología de punta, enfocado hacia la satisfacción de nuestros clientes.

Igualmente se ha contado con la asesoría de Confecámaras en el proceso de implementación de la Ley 1314/2009 referente a Normas Internacionales de Información Financiera en los tiempos y formas previsto para la mencionada ley, se realizaron comité de Normas NIIF; una lista muy amplia de capacitaciones al personal del área contable y financiera.

De igual forma seguimos con el proceso de aplicación de la políticas contable y en el 2019 se han preparado los Estados Financieros conforme a las normas NIFF para Pymes y seguimos trabajado en las recomendaciones que la superintendencia de Industria y Comercio nos ha realizado en toda la vigencia para que los Estados Financieros muestren la realidad económica de la Cámara de Comercio, que dichas cifras estén libres de errores, que sean fiables y confiables y de fácil interpretación, cumpliendo todos los requisitos que la ley nos ordena.

La Entidad tiene sistematizada su contabilidad para lo cual maneja el software

contable (JSP7) lo cual nos permite obtener los informes básicos establecidos en el cumplimiento de las normas de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de principios, reglas, Procedimientos y clasificación de los ingresos y gastos por centros de costos, se basó en el catálogo y manual de centros de costos y manual de uso (circular 05 de 2005); de igual manera para la contabilización de sus activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos, se dio cumplimiento al decreto 2649/93, 2650/93 y aplicación al decreto 4698/05, circular externa 25/2011, y Circular externa 003 de 2013, y Ley 1314/2009 Norma Internacional de Información Financiera y decreto 2496 de 2015.

La información contable y presupuestal de nuestra entidad se reporta periódicamente a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Contraloría General de la República, para los fines pertinentes.

La Información de los estados Financiero (Estado de situación Financiera, Estados de resultado y otros estados integrales, Cambio en el Patrimonio, Flujo de Efectivo, Notas de Revelación y Dictamen de revisoría Fiscal serán Enviados y Radicados en la Superintendencia de Industria y Comercio antes de 31 de marzo del 2020 dando cumplimiento con lo dispuesto en el Título segundo, Dando Cumplimiento a lo dispuesto al numeral 9.1 del capítulo Noveno título VIII de la Circular Única de la SIC.

Durante toda la labor que se viene desempeñando en el área contable durante el año 2019 y atendiendo a las recomendaciones dadas por la SIC se realizaron contratación de nuevos profesionales en el área, lo cual permitió segregar bien las funciones.

De igual forma la entidad durante el periodo 2018 recibió auditoria de parte de la Contraloría, donde se hicieron las revisiones para la vigencia del año 2019, dejando como resultado un total de 6 hallazgos, para el cual se desplego un plan de mejoramiento el cual serán subsanados con la elaboración de los Estados financieros de la Vigencia 2019 con la respectiva Re expresión para los casos pertinentes. De igual forma dentro de uno de los hallazgos que encuentra el fraude en la parte Financiera, el cual fue detectado por la misma entidad y a su vez subsanado en su debido momento.

Ha de destacarse que en materia financiera y contable se ha realizado grandes esfuerzos para lograr la entrega de los servicios por medio de gestiones que permitan ganar la confianza y la credibilidad de los usuarios de los servicios, para ello se han desarrollado estrategias en gestión de proyectos de impacto regional, manejo asertivo de los medios de comunicación, mejoramiento de la calidad del servicio y la atención del público.

Por otra parte, se ha desplegado una estrategia de salvaguardia de los recursos haciendo muy eficiente el proceso de toma de decisiones en compra y adquisiciones, desarrollo administrativo, resolución de necesidades de trabajo, generando austeridad en el gasto y alta eficiencia en el funcionamiento.

Cabe resaltar que en apoyo con el área de Control Interno se realizaron las actualizaciones a varios manuales de procedimientos, dentro de los cuales están: Manual de Viáticos, Manual de Contratación y compras de bienes y o servicios Causación y pagos, Manual de caja menor, Manual de propiedad planta y equipo, Procedimiento presupuesto, Procedimiento Excedente de liquidez y Manual de cajero liquidador.

Los resultados financieros de la entidad son satisfactorios en crecimiento de los ingresos y en la eficiencia de la administración de los recursos, generándose una fortaleza institucional en materia de inversiones y mejoras en cada uno de los procesos del funcionamiento institucional.

Pólizas de Seguros: La Cámara de Comercio de Magangué durante la vigencia 2018 continuó con adquisición y vigencia de las pólizas de seguros con entidades debidamente autorizada para efectos de proteger las actuaciones, bienes y el manejo e inversión de los recursos y cubrir eventualidades que llegaren a poner en riesgo el patrimonio de la Entidad, las cuales amparan los siguientes Riesgo: Responsabilidad Civil, Extracontractual, póliza Multiriesgo, Póliza de Cumplimiento, Póliza de Manejo Particular y la cobertura es suficiente para cada una de ellas ya que se realizan según la necesidad.

Durante la Vigencia 2019 el Área Financiera y contable de la entidad, se llevó a cabo de forma oportuna la radicación de todos los diferentes informes enviados a los entes de control como lo son la Contraloría, Superintendencia de Industria y Comercio y DIAN; Se continuo con la ejecución del plan de compras, Programa de Mantenimientos donde fueron ejecutadas todas las actividades programas.

4) Desarrollo y Formación Empresarial

La Cámara de Comercio de Magangué a través del Centro de Atención Emprendimiento, Formación, Investigación, Proyectos e Innovación CEMPRESA, ha venido fortaleciendo el desarrollo empresarial y económico a los diferentes empresarios de Magangué y los municipios que hace parte de su jurisdicción. Dentro de los servicios que ofrece se resalta la planeación, organización y asesoramiento en tramitación a la creación de empresas, formulación de planes de

negocios, capacitaciones, diplomados, afiliaciones, visitas a comerciantes, ferias, investigaciones socioeconómicas y de mercado, diseño y formulación de proyectos sectoriales para participar en convocatorias regionales y nacionales.

En el área de Desarrollo empresarial durante el 2019 llevó a cabo varios programas entre los que se destacan las brigadas de renovación por medio del cual se realizaron acciones de sensibilización y acompañamiento personalizado para el proceso de legalización y renovación de la matrícula mercantil de los establecimientos comerciales. Así mismo expresándoles a los comerciantes la importancia de darle paso a la formalidad: Seguridad, reconocimiento, credibilidad, posicionamiento en el mercado, estabilidad, etc.

En lo pertinente a la Formación empresarial en el año 2019 se dictaron treinta y nueve (39) capacitaciones, que surgen de las necesidades de los comerciantes matriculados, afiliados y público en general con base a temas de su interés, tales como:

- Registro Nacional de Turismo
- Registro Nacional de Turismo en Mompóx
- Seminario Ley de Financiamiento y Actualización Tributaria
- Diplomado NIIF
- Formalización Empresarial
- Cambios RUT Ley 1943 de 2018
- Factura Electrónica
- Responsabilidades Tributarias del Comerciante
- Marketing Digital
- Emprendimiento
- Responsabilidades Tributarias del Comerciante en Tiquisio
- Formalización Empresarial Tiquisio
- Responsabilidades Tributarias del Comerciante en San Martín
- Informática Básica con Nuevas Tecnologías en San Martín
- Formalización Empresarial en Caimito
- Contabilidad Básica en Mompóx
- Informática Básica con Nuevas Tecnologías en Mompóx
- Diplomado Docencia Universitaria
- Registro Nacional de Turismo Majagual
- Seminario Exógena
- Régimen Simple
- Normas Básicas de Higiene de Alimentos
- RUP Majagual
- Módulo de Emprendimiento-Guaranda

- Módulo de Comunicaciones y Marketing-Guaranda
- Módulo de Aspectos Gerenciales-Guaranda
- Modulo Modelo de Negocios-Guaranda
- Modulo Formulación de Proyectos Culturales-Guaranda
- Modulo Fuentes de Financiación-Guaranda
- Formalización y Creación de Empresas
- Registro Único de Proponentes-Magangué
- Contabilidad Básica-Guaranda
- Servicio al cliente-Guaranda
- Servicio al cliente-Mompóx
- Curso Ofimática-Mompóx
- Formalización Empresarial
- Factura Electrónica- Magangué
- Factura Electrónica-Mompóx
- Factura Electrónica-Magangué

En lo referente con las actividades del Programa de Promoción Comercial cuya finalidad es fortalecer el sector comercial, Industrial, económico de la región, con el apoyo de los comerciantes y empresarios que se vinculan de forma conjunta para la calidad y mejora en la gestión de sus procesos mercantiles. Dentro de las cuales se desarrollaron las siguientes actividades tales como:

- Reunión con los contadores públicos del Municipio.
- Reunión con la Alcaldía Municipal y los Comerciantes, Movilidad y Espacio Público en El Municipio.
- Programa Fábricas de Productividad.
- Entrega de premios a los comerciantes por su fidelidad de renovar oportunamente.
- Realización de XII Travesía Ciclística y Cultural por la Mojana.
- Realización del Proyecto Núcleo Empresarial para el fortalecimiento de la Gastronomía en Magangué.
- Proyecto Laboratorio de Emprendimiento Cultural Caribe-Capitulo Guaranda
- Fortalecimiento con nuestro grupo de interés a través de la Formación Empresarial.

- Alianza entre la Cámara de Comercio de Magangué con los Vocales de control quienes brindan asesoría a la ciudadanía en temas de reclamos con los servicios públicos domiciliarios.
- Sensibilización a Gestores Culturales en Guaranda, Laboratorio de Emprendimiento 2019.
- Campaña de Sensibilización Antiextorsión al gremio de Comerciantes del Municipio.
- Rueda de negocios en el Laboratorio de Emprendimiento Cultural de Guaranda.
- Reconocimiento de Icontec Internacional a la Cámara de Comercio de Magangué.
- Graduación de los Emprendedores culturales en Guaranda.
- Acompañamiento a la Visita de la Superintendencia de Industria y Comercio a Magangué.
- Se organizó de ferias “El Centro de los descuentos” de la mano con los comerciantes del municipio.
- Talleres de Automaquillaje con el sector peluquero y ciudadanía en general del Municipio.
- Distinción al Mérito Empresarial y Reconocimiento Comercial y Empresarial.
- Jornada de Formalización y Renovación de la Matricula Mercantil liderada por la Cámara de Comercio de Magangué.

De igual manera para el fortalecimiento y la innovación empresarial la Cámara de Comercio de Magangué logró implementar estrategias motivacionales para incentivar la afiliación de los comerciantes en la jurisdicción y puedan obtener la calidad de afiliados y aprovechar muchos beneficios como:

- Derecho a elegir y ser elegido como miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Magangué.
- Acompañamiento y Asesoría Personalizada en Trámites ante la Cámara de Comercio.
- Descuentos en los servicios de alquiler de salones para eventos de la Cámara de Comercio.

- Entrega de Premios a Comerciantes Matriculados y Afiliados que re-nueven oportunamente.
- Descuentos en los Programas de Formación Empresarial ofertados por la Cámara de Comercio de Magangué.
- Fortalecimiento Empresarial a través de la oferta de Asesorías Empresariales con profesionales del SENA.
- Capacitaciones gratuitas a través de los servicios del SENA, como resultado de un convenio de cooperación entre la Cámara de Comercio de Magangué – SENA.
- Invitación a participar en diferentes eventos, programas, convocatorias, capacitaciones organizados por la Cámara de Comercio de Magangué.
- Participación gratuita en el Directorio Empresarial impreso por la Cámara de Comercio de Magangué.
- Envío gratuito de todas las publicaciones institucionales.
- Invitaciones a participar en foros y temas coyunturales para construir el desarrollo regional.
- Visitas a los Matriculados y Afiliados en sus establecimientos de Comercios.
- Llamadas Telefónicas a los Matriculados y Afiliados.
- Publicaciones en los Medios de Comunicación, Magangué Hoy, Redes Sociales, Facebook Cámara de Comercio de Magangué, Envíos de Correo Masivos, Pagina Web www.ccmagangué.org.co, WhatsApp, Informativo Sur de la Costa, folletos, entre otros.

En lo que respecta a nuestros afiliados durante el año 2019 se siguió trabajando en el fortalecimiento y crecimiento de cada uno de ellos, toda vez que nuestra entidad cameral realiza visitas personalizadas a través del gestor de afiliados con apoyo de la gestora de Desarrollo Empresarial, tomando como prioridad las necesidades que ellos solicitan como base de la programación de capacitaciones y actividades que se les realizan durante el año.

Para el año 2020 seguiremos trabajando por la formalización y desarrollo

empresarial del Municipio realizando jornadas de renovación, visitas personalizadas a nuestros comerciantes e incentivándolo a la legalidad, además seguiremos trabajando en los diferentes proyectos, entre ellos el proyecto Núcleo empresarial para el fortalecimiento del sector Hotelero y Gastronómico del Municipio de Magangué.

5) Gestión Administrativa

- a) **Archivo de los documentos de registros públicos:** Para nosotros es fundamental mantener y conservar los archivos de la entidad y garantizar su conservación en el tiempo conforme lo exige la Ley general de archivo 594 del 2000, la Resolución 8934 de 2014 expedida por la SIC y el Decreto 1080 de 2015 proferido por el Ministerio de Cultura. Es por ello que para el 2019 continuamos con el proceso de implementación en materia Archivística; todo esto con el apoyo de consultores externos con los cuales llevamos un proceso de formación en Gestión Documental y que nos han apoyado en la elaboración y actualización de los instrumentos archivísticos, tales como Programa de Gestión Documental (PGD), Tablas de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD), Cuadro de Clasificación Documental (CCD), Banco de Series y Subseries de los Registros Públicos; así como la implementación de nuevos manuales y procedimientos que están contenidos en la mencionada ley, tales como: Plan Institucional de Archivo (PINAR), Plan Anual de Transferencias, Manual de Fondos Acumulados, Procedimientos de Planeación Documental, Procedimiento de Producción Documental, Procedimiento de Gestión y Trámite y Procedimiento de Organización entre otros, que hacen parte del Sistema de Gestión Documental.

De igual manera, para lograr alcanzar todos los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión documental, se hacía necesario continuar con la cultura organizacional en las diferentes áreas de la entidad, para lo cual se estableció el programa de capacitación y sensibilización a todos nuestros colaboradores, y para el 2019 fue incluido en nuestro plan de formación institucional.

La Cámara de Comercio de Magangué, en el 2019 se continuo con el proceso de operación y mejoramiento tecnológico con la aplicación de un Software Documental el cual se garantice la preservación de la información certificada con fines probatorios; dándole así, pleno cumplimiento con la ley 1080 de 2015 y demás requisitos impartidos por el Archivo General de la Nación (AGN). Dicho software también se puede articular con el software registral de la entidad (SII), lo cual es una fortaleza en nuestros sistemas de gestión.

Para la conservación de los documentos que se encuentran en el área de archivo, se realizaron jornadas de limpieza y de fumigación contra roedores e insectos. También, se organizó los fondos documentales para el inicio de inventarios documentales que se tenían en la entidad, capacitando al equipo encargado del proceso de gestión documental.

- b) **Reglamento interno y manuales de procedimientos para los trámites de registros:** La Cámara de Comercio de Magangué tiene debidamente documentado los procedimientos para llevar y certificar los registros públicos, garantizando así una excelente prestación del servicio registral a todos nuestros usuarios.

La Cámara de Comercio de Magangué, actualiza permanentemente cada uno de sus manuales y procedimientos en los Aspectos Técnicos, Aspectos Operativos, Aspectos Financieros, Aspectos Jurídicos, Documentos requeridos para trámites de registro y Recaudo del Impuesto de Registro por Cámara, teniendo en cuenta la normatividad vigente en registros públicos y en la Circular única.

Con el objeto de mejorar la comunicación con nuestros usuarios y dentro de los lineamientos establecidos para la atención efectiva de los PQR, se sigue aplicando el Procedimiento Derecho de Petición cuyo objetivo es ofrecer un sistema óptimo de información a los clientes y usuarios de la Cámara de Comercio de Magangué que garantice el acceso oportuno para atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de tal manera que se resuelvan o aclaren todas sus inquietudes; enmarcado dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. También, con el fin de mejorar la comunicación con los usuarios de la entidad se implementó el Sistema de Petición Quejas y Reclamos PQRs, a través de la página web www.ccmagangué.org.co, con la cual damos respuesta oportuna a todas las inquietudes de nuestros usuarios.

Por otro lado, se implementó un nuevo diseño de la página web www.rues.com.co, con el fin de facilitarle al usuario las consultas de cada uno de los servicios que se ofrecen a través del portal y también incluye la integración con otros servicios a nivel cameral tales como el Registro Nacional de Turismo, el Reporte de Entidades del Estado para el caso de Proponentes, Registro de Garantías Mobiliarias, expedición de certificados en línea, entre otros.

La Cámara de Comercio de Magangué cuenta con reglamento interno de trabajo y demás manuales y procedimientos legales requerido para su perfecto funcionamiento, así como los demandados por los sistemas de gestión de calidad,

control interno, Gestión Documental y seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Por otra parte, es importante resaltar que la Cámara de Comercio de Magangué ha cumplido con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 denominada Ley de Transparencia, la cual busca regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información. En nuestra página web, está contenida toda la información referente a los registros públicos y los procedimientos técnicos y administrativos de la entidad, lo que indica que estamos cumpliendo con lo establecido en la mencionada ley.

De igual manera, la Cámara sigue dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 denominando “Ley de Protección de Datos Personales” y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 el cual recoge las medidas de índole técnica y organizativa posibles y necesarias para garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal que están bajo la responsabilidad de esta entidad.

- c) **Sistema de Gestión de Calidad:** En el 2019 la Cámara de Comercio de Magangué mantuvo su renovación de Certificación de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, para los servicios de Registros Empresariales, Gestión de Afiliados, Formación Empresarial y Conciliación y Arbitraje, otorgada por ICONTEC bajo el Código SC 5722-1.

La implementación del sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar específicamente en el área de atención y servicio al cliente, ya que ha logrado un mayor compromiso y responsabilidad de parte de los funcionarios en mantener satisfechos a nuestros clientes internos y externos, no solamente en nuestro punto de atención principal, sino en cada una de las sedes donde la Cámara hace presencia; además se ha interactuado mejor por medio del conocimiento de la opinión con base en la encuesta de satisfacción del cliente, el buzón de sugerencias y los PQR, la cual ha sido favorable a los propósitos de la Cámara de Comercio.

Con estas acciones sumadas a otras que se definen en el cuerpo del informe se ha perfeccionado y se ha incrementado la eficiencia y calidad en la prestación de todos los servicios públicos de registros y demás servicios prestados en nuestra entidad.

Otro punto ha sido los indicadores definidos por procesos que han hecho que el servicio de registros públicos se evalúe por su oportuna atención, quejas por

mes, disminución de errores internos, etc., haciendo énfasis en la prevención y no en la corrección, lo que ha favorecido grandemente a las actividades operativas en materia registral de la entidad.

La Cámara de Comercio de Magangué obtuvo por primera vez la certificación de calidad ISO 9001:2000 el 14 de noviembre del año 2008 y fue renovada y actualizada a la norma de calidad ISO 9001:2008. En la actualidad nos encontramos certificados bajo la norma ISO 9001:2015 según visitas de auditoria de calidad realizada por ICONTEC, la última visita que tuvo como objetivo hacerle seguimiento a nuestro SGC, fue realizada el 18 de octubre de 2019, manteniendo los certificados respectivos SC5722-1 de Iacontec y el CO-SC 5722-1 de IQNet.

Los servicios que se encuentran certificados son: Registros Empresariales, Gestión de Afiliados, Formación Empresarial y Conciliación y Arbitraje.

Una vez realizada la auditoria de seguimiento, el equipo auditor conceptuó que el sistema de gestión de calidad ha alcanzado un grado de madurez que permite garantizar que los procesos cumplen con los requisitos de la norma, además que el nivel de compromiso de directivos y trabajadores con el sistema se siente en cada uno de los componentes que lo estructuran, siendo una entidad modelo en su categoría.

Es importante destacar que, desde el área encargada del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan revisiones periódicas de los indicadores de gestión que mide la eficacia y efectividad de cada uno de los procesos, lo que ha hecho que cada vez más sean más exigentes, ajustados a la realidad y de conformidad con los requisitos normativos, legales y reglamentarios.

La Norma ISO 9001:2015 es el resultado del consenso de organismos mundiales de estandarización que buscan mejorar la calidad de los productos y servicios en los cinco continentes, permitiéndole a las empresas encontrar soluciones eficaces a sus problemas, disminuir los costos de la no calidad, lograr el compromiso del personal con los resultados, incrementar la competitividad empresarial, mejorar la confianza de los clientes y obtener el reconocimiento internacional entre otros beneficios.

- **Nuestra Política de Calidad se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué se compromete a ofrecer un servicio eficiente y con calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, en los servicios de registros, formalización empresarial y desarrollo regional; a través del mantenimiento y mejora continua

de su Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 y demás requisitos aplicables; para lo cual contará con profesionales íntegros, manejo de información oportuna y veraz, y tecnología de punta que contribuyan al desarrollo regional.

- **Nuestra Política de Ambiental se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué dentro de la responsabilidad que tiene con la conservación, defensa y protección del medio ambiente está dispuesta y comprometida a implementar, desarrollar y mantener buenas prácticas ambientales basadas en el marco legal ambiental aplicable y los requisitos voluntarios que la entidad adopte; con el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios respetando el medio ambiente y minimizando los riesgos de contaminación a través de mecanismos de control interno que nos permitan una óptima conservación ambiental.

- **Nuestra Política de Administración de Riesgos se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué desarrolla un sistema de administración de riesgos que le permite controlar todos aquellos factores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos de la entidad; mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos, estableciendo medidas de control efectivas que ayuden con la reducción de los mismos; las cuales evaluarán las acciones y controles implementados para ello.

- **Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Cámara de Comercio de Magangué se compromete a mejorar continuamente las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora a través del desarrollo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, el cual permitirá identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos que puedan producir accidentes de trabajo y/o enfermedades Laborales; para lo cual se destinarán los recursos financieros necesarios y se le dará cumplimiento a la normatividad legal vigente que en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha expedido.

- **Nuestra Política de Atención al Cliente se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué a través de sus colaboradores brinda un servicio con calidad y respeto hacia sus Afiliados, Matriculados y Público en general; atendiendo sus necesidades y expectativas, generando soluciones mediante un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

- **Nuestra Política de Gestión Documental se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué en cumplimiento de la normatividad aplicable a la entidad y en especial la correspondiente al Sistema Nacional de Archivo se compromete a desarrollar un marco conceptual que permita gestionar la información física y electrónica a través de metodologías que desarrolle plenamente los procesos de planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración, mediante un programa de gestión de información y documentos, articulado y coordinado con las diferentes áreas institucionales donde se produce la información, con la finalidad de darle pleno cumplimiento al Plan Estratégico Institucional, los planes de acción y el Plan Institucional de Archivos – PINAR, garantizando su documentación y la comunicación a las partes interesadas.

- **Nuestra Misión se define así:**

Somos una entidad privada dedicada a la prestación de servicios registrales, formalización empresarial y la generación del desarrollo integral en el ámbito regional. Nos regimos bajo unos sólidos principios de honestidad, eficiencia y calidad, respaldados por un excelente equipo humano de trabajo calificado y competitivo, apoyado en una tecnología de punta, enfocado hacia la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

- **Nuestra Visión se define así:**

Para el año 2019 nos visualizamos como una estructura organizativa y financiera sólida, soportada por una perceptible cultura de calidad, optimizando la prestación de nuestro portafolio de productos y servicios en el sur del Caribe, focalizando nuestra gestión con convenios o proyectos de cooperación privado, público e internacionales que nos permitan garantizar el crecimiento sustentable hacia la competitividad regional.

Permanentemente se continua haciendo grandes esfuerzos administrativos para lograr que estos postulados no se queden en la mera teoría sino que se apliquen prácticamente; desde la Presidencia Ejecutiva se desarrollan estrategias para su aprehensión y exteriorización en cada uno de los procesos de la entidad, a través de charlas orientadas desde la técnica del liderazgo Coaching, el seguimiento a los procesos por medio de comités de procesos donde se analizan a fondo las situaciones y se imparten permanentemente instrucciones para superar

dificultades y mantener el nivel de funcionamiento de los procesos.

Para el año 2019 se continuó trabajando en el desarrollo de la planeación estratégica, de la cual hemos obtenidos excelentes resultados. Los objetivos estratégicos institucionales por los que se trabaja en este periodo son:

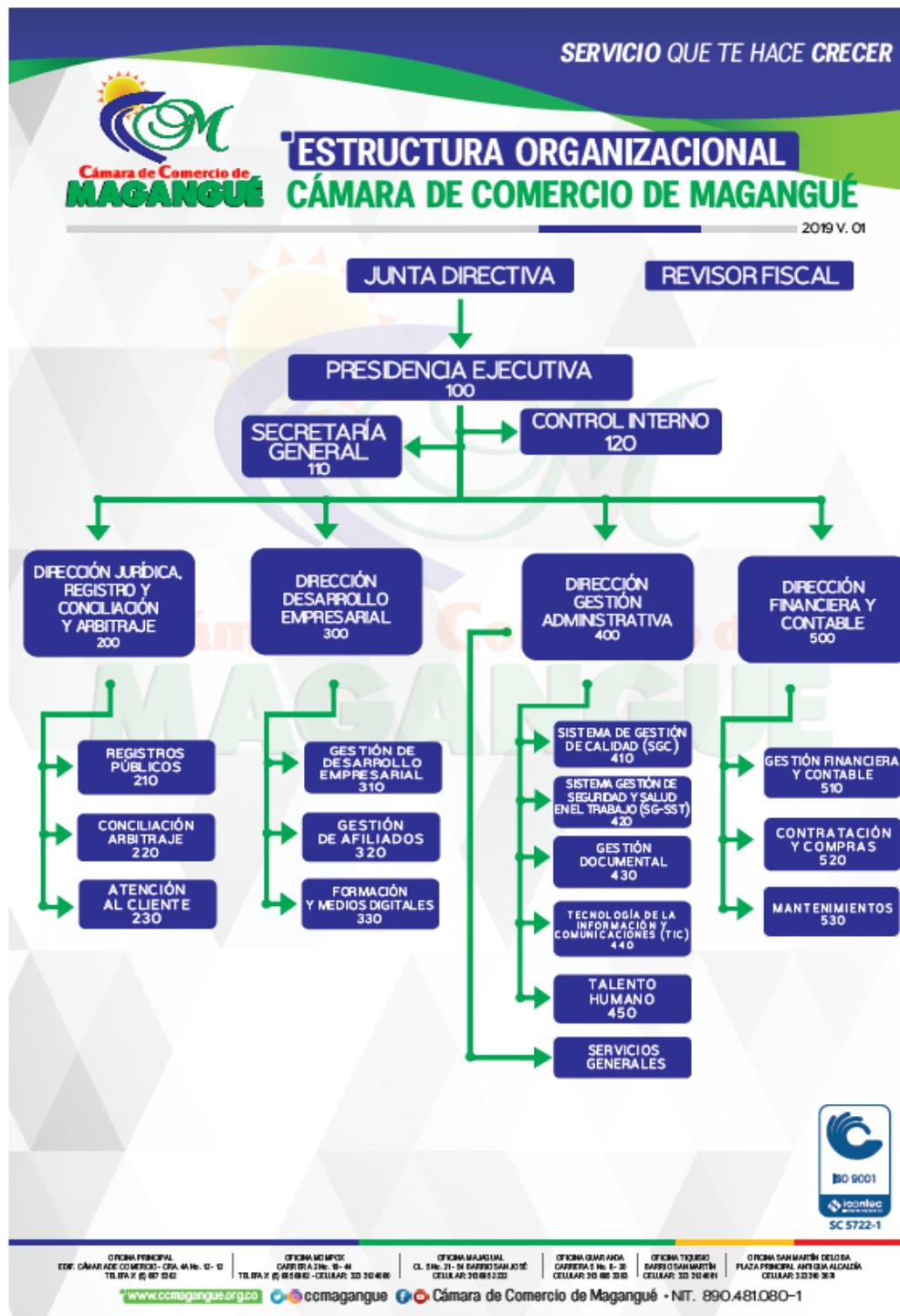
- Mejorar las relaciones interinstitucionales en todos los niveles partiendo desde la Asamblea de Comerciantes, sus matriculados y afiliados, su Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, sus Funcionarios y otras partes interesadas, procurando que éstas se desarrollen con una perspectiva de empoderamiento y a la vez edificadora. Basados en un amplio conocimiento del sistema cameral, aplicado a las necesidades y requerimientos del ámbito regional.
- Consolidar la planeación, la calidad y los sistemas de control en cada uno de los procesos, mediante la mejora continua, el logro de altos índices de efectividad, basados en el trabajo en equipo y una óptima toma de decisiones.
- Fortalecer y mejorar la capacidad implementada en los servicios de registros, formación empresarial, promoción comercial y conciliación y arbitraje con el propósito de garantizar su crecimiento y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, logrando una mayor satisfacción de nuestros usuarios.
- Implementar y desarrollar la gestión de planes, programas y proyectos que conlleven a la ejecución de convenios y/o alianzas de cooperaciones privadas y/o públicas en el ámbito nacional e internacional que contribuya al desarrollo regional en los aspectos socioeconómicos, infraestructura, ciencia, tecnología e innovación, entre otros.

Es importante mencionar que esta planeación estratégica corresponde a la segunda etapa de un proceso institucional de crecimiento y desarrollo de sus potencialidades, La primera etapa fue el periodo 2008 - 2012, por ello, estos objetivos y la planeación se concertaron con todas las partes institucionales generando un consenso de dirección y estrategias para avanzar en el logro de metas.

Los procesos en los que se divide la entidad y el resultado de los indicadores de gestión cada uno de ellos medidos en el año 2019, a través de los indicadores de gestión son los siguientes:

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES
GESTION DE CALIDAD	93%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	93%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	93%
TALENTO HUMANO	92%
GESTION DE AFILIADOS	97%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	69%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	98%
TIC	93%
MANTENIMIENTOS	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	93%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	93%

Organigrama: Nuestro Organigrama es el siguiente:



d.) **Sistema Cameral de Control Interno:** En el 2019 se llevaron a cabo actividades concernientes a las establecidas en el Manual de Control Interno, teniendo en cuenta los cuatro aspectos fundamentales donde la entidad ejerce el control como son: Control Administrativo y de Gestión, Control Financiero y contable, Control Jurídico y de registro y control de sistemas de información. A través de las diferentes reuniones realizadas en los comités internos existentes en nuestra organización, se logró dar prioridad a temas que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos y de calidad de la misma; es por ello que se continuó implementando la administración del riesgo, para ello se actualizaron las matrices de riesgos de todos los procesos de la entidad, tales como: Gestión financiera y contable, Registros Empresariales, Contratación y Compras, Gestión de Calidad, Talento Humano, Gestión documental, Atención al cliente, Mantenimientos, Planificación Estratégica, Formación Empresarial, Conciliación y Arbitraje, Gestión de Afiliados y TIC. Dentro de estas matrices los riesgos se identifican, analizan, valoran y se da el tratamiento correspondiente a los diferentes factores de riesgos y a través de las acciones específicas, ya sean preventivas o correctivas y posteriormente se les hace el seguimiento correspondiente, los cuales alimentan el Mapa de Riesgos Institucional de la entidad. Los demás aspectos de control, son abordados en las reuniones realizadas dentro de los diferentes comités de la entidad. De igual manera, se realizaron las actualizaciones al manual del sistema de control Interno conforme la identificación de oportunidades de mejoras aplicadas para este sistema.

Uno de los avances significativos en el 2019 y en aras de lograr independencia y autonomía del Control Interno en la entidad, se creó la Oficina de Control interno, la cual es desligada del área de Gestión Administrativa, quedando a cargo de dos profesionales que atienden aspectos concernientes al control financiero y contable y aspectos administrativos y registrales.

Es importante resaltar que para el año 2019 se realizó la Auditoría de Control Interno, dando cumplimiento con lo establecido en el Programa de Auditorías Internas de la entidad. En esta Auditoría se evaluaron los siguientes componentes: Componente de Ambiente de Control, Componente de Administración de Riesgos, Componente de Actividades de Control, Componente de Información y Comunicación y componente de Evaluación de Control Interno. El proceso culminó con el informe de la auditoría, dentro del cual se emitió el plan de acción o mejora de los hallazgos identificados.

Dentro de las actividades relacionadas con el control interno, se capacitó a todos nuestros colaboradores en Sistema de Control Interno CCM y la Importancia del Control Interno, así como la socialización de elaboración de matrices de riesgos por procesos a todos los colaboradores de la entidad.

Es importante destacar que contamos con las siguientes herramientas que nos han

permitido en los últimos años realizar un óptimo desarrollo en nuestro control interno que redundará en las funciones de mantenimiento de una serie de mecanismos que nos ha permitido optimizar nuestros servicios de una manera eficiente, oportuna y eficaz para brindar una mejor prestación de servicio a nuestros clientes para lo cual contamos con:

- Procedimiento de selección de personal
- Manual de funciones
- Informe de Resultados de Clima Organizacional
- Informe de Desempeño del SGC
- Planificación Estratégica
- Programa de Auditorías Internas
- Actas de Revisión Gerencial
- Matriz DOFA
- Matriz de Riesgos por procesos
- Indicadores de Gestión
- Manual de contratación y Compras
- Plan de Calidad
- Plan de formación
- Informes auditorías externas
- Plan de mejoramiento
- Control de back up
- Registro de mantenimientos de equipos
- Informes de Revisoría Fiscal
- Reglamento interno de trabajo
- Procedimiento de Control de Registros y Documentos
- Procedimiento de Registros Empresariales entre otros.

e.) **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Para el año 2019 continuamos con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) conforme lo establece el Decreto 1072 de 2015 o Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo expedido por el Ministerio del Trabajo en su Libro 2, parte 2, Título 4, Capítulo 6 denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; y con la vigente Resolución 0312 de 2019 por la cual se definen los Estándares Mínimos del SG-SST en el capítulo II para empresas entre 11 y 50 trabajadores clasificadas en riesgo I, II o III, donde se califica la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestra entidad y el grado de cumplimiento de mismo.

Por otro lado, se llevaron a cabo las actividades correspondientes a dicho Sistema, con el apoyo de Positiva ARL, a través del Plan de trabajo establecido para la entidad al igual que el desarrollo de su cronograma de actividades para cada semestre. Dentro de los aspectos relevantes dentro del Plan de Trabajo Anual SST se incluyen las valoraciones médicas ocupacionales realizada a todos los funcionarios de la entidad a cargo del Médico Especialista ocupacional, facultado para ello (licencia Ocupacional vigente).

De igual manera, se cuenta con un especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo con licencia vigente y con la formación requerida para la implementación y el seguimiento del SG-SST, se realizan las inspecciones en las áreas o puestos de trabajo para así identificar los factores de riesgos a los cuales están expuestos, manteniendo actualizado la Matriz de Identificación, evaluación y Control de los Factores de Riesgos. Se realizó medición de higiene ambiental en iluminación a 30 puntos de trabajo, lo anterior para evidenciar el nivel de exposición físico en iluminación a todos los funcionarios de la entidad y adecuar los puestos de trabajo en condiciones más seguras y cómodas que eviten lesiones o el deterioro de la salud.

Se fortaleció al personal de la entidad en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias, Curso virtual de 50 horas sobre implementación del SG-SST exigido por el Ministerio del Trabajo a los miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST y Comité de Convivencia Laboral, normatividad legal vigente en SST y en la calificación de los estándares mínimos expedidos en la Resolución 0312 de 2019; para el anterior aspecto relevante como lo es la calificación de los estándares Mínimos con los 21 criterios de la Resolución 0312 de 2019, se contó con una lista de chequeo, la cual evaluó las condiciones y el grado de cumplimiento del SG-SST de la entidad conforme a los requisitos exigidos por el Decreto 1072 de 2015.

También se fortaleció el plan de capacitación en Programas específicos tales como Autocuidado y Estilos de vida saludables, a través del Plan de Motivación y Bienestar Laboral, para así brindar un ambiente seguro en cada área de trabajo; se realizaron jornadas de salud visual, haciendo parte del Subprograma de medicina preventiva.

Todas las actividades fueron supervisadas por el COPASST de la entidad. Dentro del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de la entidad se llevó a cabo el Simulacro de Emergencias, cuya finalidad está enfocada hacia la validación del sistema preventivo de emergencias y el tiempo de respuesta para situaciones de peligros.

Con el desarrollo de estas actividades enfocadas al cumplimiento del SG-SST, de

conformidad con el Decreto 1072 de 2015, se busca garantizar las mejores condiciones físicas y mentales de nuestros colaboradores en su ambiente de trabajo, así como garantizar su seguridad y salud en la ejecución de sus funciones.

f.) **Gestión del Talento Humano:** Con relación al Desarrollo del Talento Humano, la Cámara de Comercio de Magangué para el 2019, sigue manteniendo e implementando dentro del Área de Gestión Administrativa, todo lo concerniente al Talento Humano en la entidad. Dicha área tiene a su cargo los siguientes Sistemas: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Sistema de Gestión Documental (SGD) y el proceso de Talento Humano, con el objeto de garantizar la eficiencia requerida para nuestros colaboradores.

Dentro del proceso de Talento Humano, se realizaron actividades encaminadas hacia el fortalecimiento de las destrezas, competencias y habilidades de nuestro personal, a través de capacitaciones incluidas dentro del plan de formación de la entidad y de la formación específica para el desarrollo eficiente de sus funciones. Dentro del Plan de formación, nuestros colaboradores fueron capacitados en 16 temas, los cuales son los siguientes:

- Nueva Normativa del RNT
- Implementación de la Nueva Plataforma del RNT
- Resolución 0312 de 2019
- Procedimiento de Organización Documental
- Política de Seguridad de la Información
- Costumbre Mercantil
- Importancia del Control Interno
- Factura Electrónica
- Tablas de Retención Documental para el proceso de Convalidación
- Definición Tamaño Empresarial conforme al Decreto 957 de 2019
- Importancia en la actualización de las Bases de Datos Empresariales
- Actualización de la Política de la Seguridad de la Información de la CCM
- ISO 31000:2018 Enfocados a Gestión de Riesgos y Oportunidades
- Contabilidad Básica proyectada a NIIF
- Sistema Cameral de Control Interno (Manual, comité, componentes, objetivos)
- Núcleos Empresariales.

Además, dentro de los objetivos perseguidos por nuestra entidad, tenemos la profesionalización de todo nuestro personal, es por ello, que en la actualidad contamos con un buen proceso de selección de personal, que garantiza la adquisición del personal idóneo y acorde con las exigencias y expectativas que desea alcanzar nuestra entidad. Ejemplo de lo anterior es la formación de auditores

en HSEQ que realizaron los auditores internos de la entidad y la formación en el curso virtual de las 50 horas para aquellos que tienen responsabilidad en los comités de seguridad y salud de la empresa.

Cumplimiento de objetivos y programa anual de trabajo nuestros objetivos de calidad son:

OBJETIVO	FORMA DE MEDICIÓN	META PROYECTADA	META ALCANZADA
Realizar por lo menos el 90% de servicios registrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.	Tiempo de duración realización de los servicios registrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	>=90%	94%
Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de comercio	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	>=8%	100%
Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.	Resultados de encuesta al cliente en %	>=80%	96%
Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	>=80%	93%
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	>=90%	93%

g.) Estrategias administrativas e institucionales

La Planeación estratégica de la Cámara de Comercio de Magangué se definió en el

documento respectivo al cual se le hace seguimiento, otros elementos que conforman la planificación son: la matriz DOFA, El Programa Anual de Trabajo (PAT) y el seguimiento a los indicadores de gestión.

Para la aplicación de la matriz DOFA se definieron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la entidad, a partir de ellas se establecieron las estrategias DO, DF, DA, FO, FA, por medio de un plan de acción que las describe indicando acciones, responsable, tiempo de realización y el seguimiento a las mismas, con ello se han atendido un sinnúmero de necesidades y se ha avanzado significativamente en la mejora continua. Es importante resaltar que para la próxima vigencia se actualizarán las estrategias conforme a la nueva Planificación Estratégica de la entidad, la cual se proyecta desde el año 2020 hasta el año 2023.

Del programa anual de trabajo se hace seguimiento por medio de la ejecución del presupuesto anual, de tal manera que la ejecución de éste permite el cumplimiento del programa, igualmente para mantener la coherencia de la planificación existe una relación entre programa anual de trabajo y los planes de acción que se derivan de la matriz DOFA, así como también de los respectivos reportes trimestrales que se realizaban en la plataforma SAIR de la SIC.

Periódicamente se hace una evaluación del desempeño del sistema de planificación, mediante la revisión de los indicadores de gestión, a partir de los cuales se toman medidas inmediatas para corregir cualquier desviación que se presenta frente a lo planificado como frente a las metas trazadas.

Principalmente la planificación está enfocada el cumplimiento de las funciones legales de la entidad, seguidamente se busca la satisfacción del cliente en el desempeño de las funciones, como también crear un impacto positivo en los municipios de la jurisdicción desarrollando servicios y gestiones de carácter estratégico que conlleven a superar las condiciones actuales de desarrollo regional.

Nuestros indicadores de gestión del año 2019 muestran el nivel de desempeño al que ha llegado la entidad en cumplimiento de su objeto social.

CAMARA DE COMERCO DE MAGANGUE INDICADORES DE GESTION

PROCESOS	% CUMP. A DIC. 2012	% CUMP. A DIC. 2013	% CUMP. A DIC. 2014	% CUMP. A DIC. 2015	% CUMP. A DIC. 2016	% CUMP. A DIC. 2017	% CUMP. A DIC. 2018	% CUMP. A DIC. 2019
GESTION DE CALIDAD	100%	99%	95%	99%	92%	90%	93%	93%

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	96%	114%	107%	104%	70%	95%	83%	93%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%	100%	100%	100%	96%	94%	93%
TALENTO HUMANO	92%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	92%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	92%	100%	96%	95%	97%	96%	97%	97%
GESTIÓN DE AFILIADOS	108%	96%	95%	96%	97%	96%	93%	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	96%	95%	96%	97%	97%	98%	90%	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%	100%	100%	80%	99%	86%	69%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%	100%	95%	95%	99%	99%	98%	98%
TIC	97%	96%	100%	99%	95%	90%	98%	93%
MANTENIMIENTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	99%	95%	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	83%	93%	99%	90%	94%	91%	93%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	98%	98%	98%	98%	93%	96%	93%	93%

Los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores de gestión muestran que hemos logrado alcanzar la meta mínima aprobatoria en el promedio de eficacia de los procesos de la Cámara de Comercio, obteniendo un 93%. Se observa una disminución en el proceso de Registros empresariales que obtiene una disminución pasando de 86% a un 69%, esto implicaría realizar un análisis de causa para así determinar qué factor está afectando a este indicador. Por otra parte existe una mejora considerable con respecto al proceso de TIC que aumentó de 90% a 98%, cumpliendo con los mantenimientos programados durante el año 2019 y mejorando la satisfacción de usuarios de Sistemas, lo anterior sumado al indicador de Planificación Estratégica que alcanzó un 100% de cumplimiento; En términos generales se puede concluir que los resultados de los indicadores de gestión en la mayoría de los procesos están por encima de 90%, lo que indica que las medidas tomadas para mejorar los resultados se mantienen efectivas.

6) Desarrollo Tecnológico e Informático:

La entidad ha propendido siempre para que la tecnología y cada una de sus herramientas se apliquen y permita que cada una de nuestros procesos, actividades y trámites de la entidad se realicen de forma ágil y eficiente, tanto para clientes externos como internos, para la vigencia del año 2019 una de las actividades dentro de las cuales se estuvo trabajando fueron:

Compra y adquisición de nuevos equipos de cómputos dentro de los que estuvieron escáneres para nuestro software de gestión documental, así mismo se estuvo trabajando en el desarrollo y elaboración del protocolo de digitalización, dentro de las cuales se abordaron tres fases dentro de las que están: planeación de digitalización, ejecución de proceso de digitalización y verificación del proceso de digitalización, también se estuvo trabajando en lo que respecta a gestión de documentos electrónicos, en este aspecto por parte de la entidad de los siguientes tipos de información:

- a) Documentos de Archivo (físicos y electrónicos).
- b) Archivos institucionales (físicos y electrónicos).
- c) Sistemas de Información Corporativos.
- d) Sistemas de Trabajo Colaborativo.
- e) Sistemas de Administración de Documentos.
- f) Sistemas de Mensajería Electrónica.
- g) Portales, Intranet y Extranet.
- h) Sistemas de Bases de Datos.
- i) Disco duros, servidores, discos o medios portables, cintas o medios de video y audio (análogo o digital), etc_
- j) Cintas y medios de soporte (back up o contingencia)
- k) Uso de tecnologías en la nube.

También se estuvo abordando los diferentes tipos de digitalización para lo cual se estuvieron evaluando los siguientes:

- Digitalización con fines de control y trámite.
- Digitalización con fines archivísticos.
- Digitalización con fines de contingencia y continuidad del negocio.
- Digitalización certificada.

Actualmente estamos en la tarea de definir los canales, tipos de información, formatos, políticas de conservación, denominación o nombre del documento electrónico.

También se renovó el contrato con nuestro proveedor de servicios del sistema de gestión Documental Docxflow, adicionalmente se siguieron realizando las capacitaciones con el proveedor Lexco con los temas protocolo de digitalización con las diferentes cámaras de comercio de la costa caribe con el fin de articular los temas referentes al protocolo de digitalización y aplicabilidad tecnológica para las cámaras de comercio.

En lo que respecta a nuestras instalaciones físicas se realizó una ampliación para la atención al público y debido a esto la oficina de sistemas realizó la instalación de nuevos puntos de red, lo que requirió la compra de equipos computo como routers, swiches, cables utp categoría 6, ponchadoras, probadores de red entre otros. La ampliación permitió la adquisición de nuevos equipos de cómputo para garantizar una buena prestación del servicio.

a.) **Esquema grafico del certificado existencia y representación legal:**

El Gran Proyecto de Fortalecimiento de los Registros Públicos liderado desde la Confecámaras, busca la simplificación de trámites y generar conocimiento e información con valor agregado para la toma de decisiones públicas y privadas, a partir de los datos de los registros públicos. Comprometidos con esta estrategia, hemos adelantado importantes acciones jurídicas para fortalecer los atributos del registro y estandarizar, optimizar y hacer más eficiente la operación.

Desde hace más de tres años se ha venido trabajado con la Superintendencia y las Cámaras de Comercio Coordinadoras en la definición del esquema gráfico unificado, cuya propuesta fue presentada de manera oficial a dicha Superintendencia hacia finales del año 2017.

En el mes de diciembre de 2018, en consenso con las Cámaras de Comercio Coordinadoras se definió el cronograma de implementación del esquema gráfico de existencia y representación del Registro Mercantil propuesto por las Cámaras de Comercio Coordinadoras y Confecámaras, el cual se encuentra en ejecución.

Así mismo, se remitieron a la SIC para su aprobación nueve proyectos de esquemas gráficos concertados con las Cámaras de Comercio Coordinadoras. Actualmente, estos esquemas se encuentran en revisión por parte de dicha entidad.

En este aspecto hemos avanzado en lo siguiente:

Diseñar un manual que incluye reglas de certificación y que permite a las Cámaras de Comercio certificar de manera clara la información de los actos y documentos inscritos en los registros públicos. Diseñar un esquema gráfico que incluye la

información requerida en el anexo de la Circular Única de forma estandarizada y uniforme.

Dentro de los aspectos de forma del certificado aspecto de forma contenido están:

1. Aspectos de forma.
2. Integración por módulos de certificación.
3. Definición de modelos de certificaciones.
4. Instrucciones sobre la forma de certificar información económica.
5. Instrucciones sobre la forma de certificar nombres e identificaciones.
6. Cronología de la certificación.
7. Forma de certificar en caso de que la información no se haya reportado.
8. Existencia de avisos informativos.

En el Módulo de información del certificado de existencia y representación legal se trabajó los siguientes aspectos al contenido:

1. Encabezado
2. Nombre, Identificación y Domicilio
3. Matrícula
4. Ubicación
5. Constitución
6. Órdenes de Autoridad Competente
7. Reformas Especiales
8. Término de Duración o Disolución
9. Objeto Social
10. Capital
11. Representación Legal
12. Facultades y limitaciones del representante legal.
13. Nombramientos
14. Reformas a los Estatutos
15. Recursos Administrativos
16. Clasificación de Actividades Económicas – CIIU
17. Establecimientos de Comercio
18. Información complementaria
19. Firma del Secretario
20. Numeración

En cada módulo la información debe certificarse en orden cronológico, desde la primera inscripción al último registro. Cuando no exista información para dar publicidad deberá indicarse: No reportó Avisos informativos deben ir en letra mayúscula y estarán ubicados en las posiciones indicadas en el instructivo y/o esquema gráfico. (Solicitud de modificación de información)

Información complementaria hace referencia a los avisos informativos propios de las Cámaras de Comercio como los relacionados con el CAE y la VUE.

En todas las hojas del certificado, se debe indicar el nombre de la Cámara de Comercio en la que se encuentra inscrita la persona jurídica, la clase de certificación que se expide (existencia y representación legal, especial o histórico, de matrícula de persona natural, inscripción de documentos), fecha y hora de expedición, número del recibo de pago, valor pagado por el mismo, así como el código de verificación.

El Código Verificación corresponde a la validación del certificado en la página Web de la Cámara de Comercio, la cual se podrá realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario desde la fecha de su expedición. Sin embargo, en cualquier momento la Cámara de Comercio, ante algún requerimiento de autoridad competente o de un tercero, deberá manifestarse sobre el contenido y confiabilidad del certificado.

La razón social debe corresponder al nombre principal que se indique en los estatutos, y se certificará literalmente la razón social (nombres y sigla) dispuesta en los estatutos.

- Se entiende por sigla, aquella palabra o expresión que expresamente así se señale en los estatutos de la persona jurídica o aquella que se consigne después de la palabra o expresión que describa el tipo de sociedad (LTDA, Limitada, S.A., Sociedad Anónima, S.A.S., entre otros).
- En la razón social se añadirán las expresiones En Liquidación, En Liquidación Judicial, En Concordato, En Reestructuración o En Reorganización, cuando corresponda.
- Cuando venza el término de duración de la persona jurídica, previsto en los estatutos, también se añadirá la expresión En Liquidación.

b.) Para el Modulo Matrícula se ha avanzado en los siguientes aspectos:

Información: número, fecha de matrícula, último año renovado, fecha de renovación y grupo NIIF.

- Aviso informativo relacionado con el incumplimiento en el pago de la renovación.
- Aviso informativo relacionado con que las sociedades en liquidación no tienen la obligación de renovar la matrícula.
- Certificación de la condición de pequeña empresa joven en cumplimiento de los requisitos de la Ley 1780 de 2016 y el Decreto 639 de 2017.

En el caso de que el nombramiento de los órganos de administración recaiga en entidades o personas jurídicas, la certificación se realizará dependiendo de lo que expresamente prevean los estatutos.

- Cuando la designación de revisor fiscal, ya sea principal o suplente, recaiga en una persona jurídica, a reglón seguido, se certificará la designación de las personas naturales que ejercerán los cargos.
- En los casos de renuncia y remoción de miembros de órganos de administración y revisores fiscales, se certificará el nombramiento y debajo del nombre de la persona, el documento de la renuncia o remoción.
- Dicha certificación se efectuará y mantendrá hasta que se realice la inscripción del nombramiento del reemplazo, es decir, en tanto quede el cargo vacante.
- Se certificarán los datos correspondientes a la tarjeta profesional de quienes sean designados como Revisores Fiscales, en caso de haberse reportado esta información a la Cámara de Comercio. Si el revisor fiscal ha sido sancionado por la DIAN o por la Junta Central de Contadores, se certificarán los datos de la sanción, debajo de la designación. En el caso de que el nombramiento de los órganos de administración recaiga en entidades o personas jurídicas, la certificación se realizará dependiendo de lo que expresamente prevean los estatutos.
- Cuando la designación de revisor fiscal, ya sea principal o suplente, recaiga en una persona jurídica, a reglón seguido, se certificará la designación de las personas naturales que ejercerán los cargos.
- En los casos de renuncia y remoción de miembros de órganos de administración y revisores fiscales, se certificará el nombramiento y debajo del nombre de la persona, el documento de la renuncia o remoción.
- Dicha certificación se efectuará y mantendrá hasta que se realice la inscripción del nombramiento del reemplazo, es decir, en tanto quede el cargo vacante.
- Se certificarán los datos correspondientes a la tarjeta profesional de quienes sean designados como Revisores Fiscales, en caso de haberse reportado esta información a la Cámara de Comercio. Si el revisor fiscal ha sido sancionado por la DIAN o por la Junta Central de Contadores, se certificarán los datos de la sanción, debajo de la designación.

c.) **Otros Cambios:**

La forma en que se debe certificar la propiedad de las cuotas si son varios los propietarios.

- En qué caso las cámaras de comercio certificarán de manera textual el capital en las
- sociedades por acciones simplificadas.
- La forma de certificar el listado de reformas.

- Se establece el módulo de recursos administrativos.
- Certificación del código de actividad CIU sin que se indique la descripción de la actividad.
- Certificación de la información de los establecimientos de comercio matriculados en la misma jurisdicción y las medidas cautelares que recaigan sobre estos.
- Módulo de certificaciones especiales (habilitaciones, situación de control)
- Cuando el poder tenga una vigencia expresa, y la misma ha vencido, por solicitud
- Expresa de la persona jurídica, podrá eliminarse del certificado el respectivo poder

d.) **Cambio de plataforma SII1 A SII2:**

Otros de los trabajos que se ha adelantado por parte del área de tecnología está relacionado con el cambio de plataforma al pasar del SII a SII2, con el objeto de que la plataforma sea mucho más amigable a cada uno de los usuarios, dentro de los objetivos de esta nueva plataforma están:

1. Modernización tecnológica
2. Usabilidad - interfaz más amigable y sólida en su entorno
3. Aprovechamiento ventajas de infraestructura web y cloud (escalabilidad, tiempos de respuesta)
4. Software orientado a trabajo en la nube y app
5. Responsive
6. Modelo fábrica de desarrollo
7. Mejorar la capacidad de respuesta en los desarrollos
8. Transferencia de conocimiento
9. Optimización de infraestructura (tamaños y costos)

e.) **Registro Único y Empresarial Rúes:** La entidad de la mano con Confecámaras estuvo fortaleciendo el servicio del Rúes, adelantando los desarrollos tecnológicos necesarios para implementar las siguientes características:

- **Exactitud:** El Rúes debe reflejar la misma información consignada en las cámaras con un margen de error mínimo en línea.
- **Validez:** Los datos deben tener la calidad suficiente para permitir su uso, con criterios uniformes.
- **Oportunidad:** La información debe generarse y notificarse a la par con los acontecimientos de tal manera que permita la toma de decisiones y la actuación inmediata.

- **Compleitud:** Debe conectarse con todos los datos previamente establecidos para cumplir con su finalidad.
- **Comparabilidad:** Que permita ser confrontada con datos similares de otras fuentes.

Con principios de información dentro de los que están:

- **Calidad del dato:** la cámara debe incluir en la captura controles mínimos acordados para garantizar la calidad y la consistencia del dato.
- **Actualización en línea:** al realizar un cambio de la información asociada a un expediente la cámara deberá reportar el cambio en línea al Rúes.
- **Criterios Unificados:** la forma en que se reflejen los cambios en la información del Rúes debe ser uniforme para todas las cámaras.
- **Verificación:** periódicamente se deben hacer auditorías que comparen la información local vs la información que reposa en el Rúes.
- **Trazabilidad:** mantener un registro que permita determinar cuándo, quién y cual información se actualiza al Rúes.
- **Obligatoriedad:** los datos acordados deben ser enviados en su totalidad.

En este orden de idea la entidad trabajo en la Ventanilla Única Empresarial, teniendo en cuenta el Rúes como un bus de integración de la VUE.

- Información de carácter legal para las Cámaras de Comercio.
- Información de carácter operativo para las Cámaras de Comercio.
- Información para el público en general.
- Información para las entidades del Estado y el sector Gobierno.

Por otro lado, se estuvo trabajando RUES como plataforma operativa

- Operación del RUES, trámites entre Cámaras y trámites ante entidades externas.
- Gobierno del RUES, trazabilidad, integridad y control de los procesos.

Adopción de nuevas tecnologías dentro de las que están:

- Computación en la nube.
- BlockChain.
- Inteligencia artificial
- Aplicaciones descentralizadas o D-apps
- ESB (Bus de Servicios)
- Machine Learning

Adicionalmente se estuvo desarrollando la consulta de datos básicos de cédulas de

ciudadanía (NUIPs) por petición, esta consulta se realiza a partir de una operación de Servicio Web que traerá la información correspondiente desde la base de datos ANI de la RNEC (Registraduría Nacional del Estado Civil).

En este aspecto Se recomienda usar versiones compatibles con la versión 1.8 de Java para un óptimo funcionamiento de WS-ANI. Para emplear WS-ANI se debe ingresar mediante un ordenador que cuente con una IP asociada a un usuario con su correspondiente contraseña, cada uno de estos datos deben estar registrados en la base de datos ANI.

Todas las operaciones realizadas por el WS-ANI son realizadas sobre un Protocolo estándar de acceso de objetos simples (SOAP). Para el envío de datos por medio de un cliente se debe emplear sistema de cifrado PGP para garantizar la protección de datos transmitidos por internet, este sistema es suministrado por el administrador del WS-ANI junto con una llave pública, una llave privada y una palabra clave. La palabra clave empleada para el sistema de testeo del servicio, debe ser suministrada en su momento por el administrador de la base de datos ANI o por el administrador del WS-ANI.

f.) **Ventanilla Única Empresarial:**

Atendiendo a lo dispuesto en el decreto 1875 de 2017 EL menciona Créase la VUE como una estrategia de articulación público privada coordinada por el MinCIT, para promover y facilitar la actividad empresarial en el país a través de la simplificación y automatización de trámites. Esta estrategia contará con una plataforma Web que canalizará los trámites mercantiles, tributarios y de seguridad social para la apertura de empresa, e incorporará de forma progresiva diferentes trámites relacionados con la actividad empresarial.

La entidad de la mano con Confecámaras estuvo trabajando en la implementación y desarrollo de la ventanilla VUE, este proyecto tiene uno objetivos específicos dentro de los que están:

1. Articular y unificar los esfuerzos públicos y privados relacionados con el apoyo al emprendimiento y formalidad durante las diferentes etapas de la actividad empresarial en el país, a través de la simplificación y automatización de trámites.
2. Facilitar las relaciones transaccionales respecto de los trámites que deben adelantar los empresarios en las diferentes etapas de la vida empresarial.
3. Procurar y facilitar la interoperabilidad de la plataforma VUE con los desarrollos y las plataformas de la seguridad social.
4. Facilitar la formalización laboral.
5. Facilitar la inversión extranjera y el desarrollo de negocios en Colombia.
6. Promover la reducción, integración y facilitación de los trámites y los diferentes registros necesarios para el ejercicio de la actividad empresarial en todo el territorio

nacional.

7. Permitir la evaluación e implementación de soluciones tecnológicas que permitan la interoperabilidad de servicios y de información en torno al ejercicio de la actividad económica.

8. Canalizar la información empresarial de manera que sea insumo en la toma de decisiones y adopción de políticas económicas y sectoriales.

9. Facilitar a los empresarios y ciudadanos en general la igualdad en el acceso a la plataforma de la VUE y el respeto a los lineamientos de calidad, seguridad, usabilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad, disponibilidad, estándares abiertos, reserva y privacidad y seguridad de la información de conformidad con los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea y el Marco de Referencia y arquitectura TI.

La VUE contará con una plataforma tecnológica que incorporará el RUES y permitirá integrar trámites relacionados con el proceso de apertura, operación y cierre de empresas. Esta plataforma deberá inter-operar con sistemas de información, bases de datos y aplicativos relacionados con los servicios vinculados a la ventanilla, garantizando al menos la integración del Registro Mercantil, Registro Tributario y la interoperabilidad con las plataformas de información del Sistema de Seguridad Social Integral y los Servicios Ciudadanos Digitales.

g.) En Temas Registrales se mejoró la matrícula y constitución de SAS:

Como parte del proceso de modernización y virtualización de servicios registrales, y en consonancia con el proyecto VUE, se toma como base el proyecto CAE para crear un componente que permita de una forma ágil, matricular y constituir sociedades en forma 100% virtual.

Dentro de las Herramientas que utilizaría el Sistema Integrado de Información SII2 están:

- Usabilidad
- Diligenciamiento virtual de formularios
- Anexo de soportes (Pre-Rut, copias de documentos de identidad, documento de constitución, certificaciones)
- Radicación automática en el SII2
- Liquidación de derechos de matrícula y constitución
- Elaboración del documento de constitución (modelo unificado que minimice el riesgo de devolución)
- Firmado electrónico (propietario, representante legal, socios)
- importación de datos del formulario y de datos del documento de constitución (API de integración)

- Cobro del primer certificado y libros de comercio electrónicos
- Integración con RUES, DIAN, ANI, Medidas Correctivas para validación de homonimia, identificación y terceros.
- Pago en forma virtual.
- Alimentación de estadísticas y estados a la VUE.

h.) Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo:

En este aspecto se adelantó con nuestro proveedor de nuestro sistema de Gestión Documental los desarrollos en lo que respecta a las nuevas características y componentes de la nueva versión de Docxflow 4.0 dentro de las que están:

- Expediente Electrónico (índice electrónico)
- Documento Electrónico
- Preservación en PDF/A
- Soporte personalizado del proceso de registro
- Integración con el sistema integrado sii2
- Gestión de metadatos.
- Carga Automática de imágenes desde el SII2.
- Motor de Configuración de Rutas.
- Firma Digital.
- Huellas digitales para documentos
- Pista de Auditoria
- Digitalización desde la aplicación (integración con software de escaneo)
- Integración con otros sistemas de información(JSP7)
- Recepción automatizada de factura electrónica (integración con Edocx)

i.) Funcionalidades de apoyo para el protocolo de digitalización:

- Gestión de digitalización por lotes (parametrizable periodo de tiempo y sede)
- Generación de acta de apertura de digitalización basada en plantilla configurable.
- Generación de acta de cierre de digitalización basada en plantilla configurable.
- Rol de revisión de digitalización.
- Modelado de rutas y control de digitalización dentro del flujo del trámite.

Magangué, 19 de marzo de 2019.