



INFORME DE GESTION VIGENCIA 2018

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.
- d) 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.

La tarifa para generar el cobro por venta de información comercial de los registros públicos va de acuerdo al volumen, en especial el grado de dificultad en la preparación de la información solicitada, para establecerla se tiene en cuenta el tamaño de la base de datos, las horas de trabajo empleadas y los recursos físicos que se requieren para su entrega, su precio oscila entre \$50.000 hasta \$150.000 de acuerdo a esos factores.

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 principio 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.
- h) 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.

- i) Notificación de actos administrativos: La Notificación de los actos administrativos que emite la Cámara de Comercio se realizan teniendo en cuenta lo contemplado en al 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 2018, 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: “El sector farmacéutico de Magangué devuelve al proveedor o a la bodega los medicamentos próximos a expirar sin costo alguno”.

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 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 cuente 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 le 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.
- d) 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 2018 fueron:

- ✓ Pasos para formalizar una empresa
- ✓ Registro Único de Proponentes
- ✓ Registro Nacional de Turismo
- ✓ Sistema Preventivo de Fraudes SIPREF
- ✓ Registro Nacional de Base de Datos

- e) 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.

- f) 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 2018, 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.

- g) Situación jurídica de la entidad cameral: La Cámara de Comercio de Magangué no posee demandas o procesos judiciales en curso ni 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.

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 2018 estuvo 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. Accesorio y acompañamiento de Confecamaras 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 2018 el área financiera y contable, en apoyo de todas las áreas pudo realizar la ejecución del plan anual de trabajo en un **99%**, 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, teniendo en cuenta que el presupuesto no fue cumplido a un 100%, lo cual obedece algunas actividades promocionadas y sin respuesta del público a quien fue dirigido un caso es el área de Desarrollo empresarial, teniendo en cuenta que para dicho cumplimiento era necesario culminar con las actividades de ejecución de **(3)** diplomados, los cuales no pudieron cumplirse a un 100% por poca participación de parte de la comunidad, ya que se realizaron todas las gestiones, visitas a entidades, comerciantes e interesados en los temas y se hizo toda la publicidad para dar con el cumplimiento de todos los diplomados programados, a pesar de la gestión efectuada por la Cámara de Comercio, solo fue posible ejecutar un diplomado. Las Actividad que se realizaron son las siguientes:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	EJECUCION
Mejoramiento de los Registros Públicos y Desarrollo Empresarial	Operación de sirep, Rue, JSP7, Confecamaras, aporte implementación normas niif , desarrollo tecnológico, firmas digitales, verificación de identidad, envió mensaje sipref	100
Control y Fiscalización	Cuota Sic, Tarifa de control fiscal, Revisoría fiscal	100
Brigada de Registro Mercantil en los Municipio de Jurisdicción, campaña de incentivos	Entrega de Premios matricula y renueven legal, Campaña de Brigada de Renovación y matricula de registro Mercantil a municipios	100
Funcionamiento de Los Registros Públicos	Personal de planta y servicios contratado para prestar el servicio a los usuarios, servicios públicos, suministros, seguros e impuestos, gastos bancarios, gastos de viaje, Mantenimiento y Reparaciones, capacitación al personal de la entidad, capacitación a los comerciantes en Registro mercantil proponente esal De registro nacional de turismo.	100
Costumbre Mercantil	Investigación Preliminar Recopilación de Información, procesamiento de información, conclusiones y aprobaciones	100
PROMOCION DEL REGISTRO MERCANTIL	Publicidad a los Registros Públicos, promoción y divulgación de pautas publicitarias en medios de comunicación en temas registrales, jurídicos servicio en línea y depuración de registro mercantil	100
Oficina Subregión Isla de Mompox	Prestación de Servicio Registrales y Atención al Cliente en la Oficina seccional Mompox y Gastos de Administración	100
Oficina Subregión de la Mojana	Prestación de Servicio Registrales y Atención al Cliente en la Oficina seccional Majagual y Guaranda y Gastos de Administración	100
Administración y funcionamiento privado	Impuestos ,Pólizas, mantenimientos, Reparaciones, Gastos Bancarios PV	100
Métodos alternativos para la solución de Conflictos	Realizar 6 Conciliaciones, Realizar una jornada de Conciliación PV	85
Gestión Cívica, Cultural y Social	Apoyo a actividades cívicas, sociales, recreativas y culturales PV	100
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Organización de foros y temas de competitividad, investigación Económicas, organizaciones de veeduría, Comisión Regional de competitividad	100

Desarrollo Empresarial	Personal de planta para el funcionamiento del área de Desarrollo Empresarial y Acompañamiento al comercio	100
Desarrollo Empresarial	Apoyo al sector empresarial y Mi pymes convenios y alianzas apoyo a ferias y exposiciones, capacitaciones y asesorías sector comercial, convenios y alianzas	100
Desarrollo Empresarial	Apoyo al sector empresarial y Mi pymes convenios y alianzas apoyo a ferias y exposiciones, capacitaciones y asesorías sector comercial, convenios y alianzas PV	100
Desarrollo Empresarial	seminario de actualización tributaria, seminario sistema de seguridad y salud en el trabajo, diplomado de normas internacionales, Diplomado de Docencia universitaria, diplomado de facturación de cuenta de la salud	80
Promoción del Comercio	Operación del Programa, apoyo a misiones comerciales, Rueda de negocios, y festivales sectoriales, promoción del comercio exterior	100
Promoción del Comercio	Actividades Auditorios	100
Gestión Estratégica	Elección de junta Directa y Distinción Empresarial Asamblea institucional	100
Otras Actividades de junta Directiva PV	Almuerzos, Refrigerios Privados Junta Directiva, otros Gastos diversos PV	100
Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	Realización de evaluaciones medicas ocupacionales, aplicar en cuatro etapas el sistema de Gestión Seguridad y salud en el Trabajo SG-SST acorde al Decreto 1072/15 Auditoria Recargas de extintor puesto de trabajo simulacro, intervención Locativa de seguridad	100
Sistema de Control Interno	Realizar Auditoria externa de seguimiento al Programa control interno, capacitación de control Interno	100
Sistema de Gestión Documental	Realización de Capacitaciones al personal del área de archivo en cuatro etapas con la firma de asesora LEXCO, implementar la herramienta tecnológica de gestión documental para administrar y controlar todos los documentos, físicos o electrónico, que se reciben, procesan y producen CCM y útiles de protección y implementos para mejoras del área. Actualizar y dar tratamiento archivístico a 10.000 expedientes de Registros públicos	93
Sistema Gestión de Calidad	Realizar auditoria de seguimiento y actualización al sistema Gestión de calidad ISSO: 9001-2015 y Realizar Capacitación a los Colaboradores del Área de Gestión Administrativa en sistema de Gestión de calidad	100

Gestión Financiera Y contable	Revisión de manuales procedimiento de las normas internacionales y continuar con la correcta aplicación en el sistema contable JSP7	100
Gestión Financiera Y contable	Estímulo a trabajadores, Auxilios educativo, Capacitación al área financiera y contable	92
Gestión Financiera Y contable	estímulo a trabajadores, auxilios Educativos, capacitación al área financiera y contable PV	85
Depreciación y Amortización	Aplicación técnica Contable sobre Depreciaciones y Amortizaciones	100
Depreciación y Amortización	Aplicación técnica Contable sobre Depreciaciones y Amortizaciones	50
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Publicidad y divulgación del programa " Alianzas para la Innovación", el cual es impulsado por Colciencias, ejecutado por Confecámaras y operado en todas las Cámaras de comercio	100
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Visitas y convocatoria dirigida a empresarios con capacidades de Innovación con el fin de aumentar la competitividad regional.	100
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Socialización del programa con grupos de empresarios interesados en participar, reunión realizada en el salón de formación de la Cámara de Comercio.	100
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Recepción de los proyectos en la cámara de comercio por parte de empresarios.* Escoger 4 proyectos de acuerdo a criterios de evaluación exigidos por el programa.	100
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Ajustes y seguimiento a los proyectos escogidos por parte del gestor de Desarrollo Empresarial y el Facilitador. * Reuniones con empresarios mostrándoles los ajustes realizados a sus proyectos con respecto a las actividades a realizar. * Entrega de documentación por parte de empresarios.	100

Desarrollo Empresarial	Gestión de programas de formación para comerciantes matriculados y afiliados a la entidad, mediante personal de planta o convenios interinstitucionales. Apoyo a las áreas de la Cámara de Comercio de Magangué a través de la creación y difusión de campañas publicitarias de actividades registrales y de desarrollo empresarial (Diseño Gráfico y publicidad). Elaboración y difusión de boletines de prensa de actividades propias y patrocinadas mediante los medios de comunicación contratados. Administración del sitio web y redes sociales de la Cámara de Comercio de Magangué.	100
Desarrollo Empresarial	Gestión para la realización y organización de ferias eventos culturales y artísticos, reunión con empresarios, dirección, programación, apoyo y supervisión de actividades en el área.	100
Desarrollo Empresarial	Visitas a comerciantes y realización de "Encuestas de necesidades de Formación	100
Desarrollo Empresarial	Capacitaciones dictadas a los Afiliados, comerciantes y público en general: Curso de Servicio al cliente-Finanzas y Mercadeo, Curso de Cooperativismo, Formalización Empresarial, Registro Nacional de Turismo, Curso Servicio al cliente en la organización.	100
Desarrollo Empresarial	Capacitaciones sobre Servicio al cliente, Marketing Digital, Registro Nacional de Turismo, Módulos de Constitución de entidades sin Ánimo de Lucro, Emprendimiento, Comunicaciones y Marketing, Aspectos Gerenciales, Modelo de Negocios, Formulación de Proyectos y Fuentes de Financiación, Registro único de Proponentes; en toda la jurisdicción.	100
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Organización de foros y temas de competitividad	100
Desarrollo Empresarial	Asamblea de afiliados y entrega de distinciones a empresarios que se han caracterizado por realizar actividades por el desarrollo económico, social y cultural de la región.	100
Desarrollo Empresarial	Realización de feria de emprendedores culturales de majagual, con el propósito de realizar rueda de negocio en actividades, productos o servicios culturales.	100

Promoción al Comercio	Feria de belleza donde se promueve y se facilita la participación de los comerciantes de la región de este sector comercial donde se le facilita la exhibición de su producto o servicio para identificar nuevas oportunidades comerciales.	100
Promoción al Comercio	Las funciones que lleva el gestor de afiliado son visitar a los afiliados que renueven oportunamente, mantener y aumentar el número de afiliados, realizar actividades con los afiliados, mostrar los beneficios que tiene los afiliados y matriculados.	100
Promoción al Comercio	El centro de los descuento se realiza reunión con los comerciantes para establecer fecha y finalización del evento, se diseña la publicidad y damos difusión por los medios (redes sociales, periódico, pagina web y radio local)	100
Promoción al Comercio	Feria de microcrédito donde se invita a todas las entidades financieras para facilitar a los comerciantes posibles microcréditos con mejores tarifas.	100
Promoción al Comercio	el centro de los descuento se realiza reunión con los comerciantes para establecer fecha y finalización del evento, se diseña la publicidad y damos difusión por los medios (redes sociales, periódico, pagina web y radio local)	100

La Cámara de Comercio de Magangué a Diciembre 31 de 2018 alcanzó ingresos públicos y privados que ascendieron a la suma de \$1.316.822.400 presentando una variación positiva de \$187.208.739 equivalente al 16,57% respecto a los recaudados en el año 2017, 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; y la estrategia de obsequios incentivo a comerciante que renovaran en la fecha indicada; 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 2017,

La variación de los Ingresos recibidos en el año 2018 con relación al año 2017 fue:

Detalles de Ingresos	2018	2017	Variación en pesos	Variación en Porcentaje
Registro Mercantil	\$ 994.581.757	\$ 856.890.350	\$ 137.691.407	16,0%
Registro único de Proponentes	\$ 62.569.000	\$ 52.305.000	\$ 10.264.000	19,6%
ESAL	\$ 168.576.000	\$ 163.021.000	\$ 5.555.000	3,4%
Ingresos no operacionales	\$ 91.095.643	\$ 57.397.311	\$ 33.698.332	58,7%
Total Ingresos	\$ 1.316.822.400	\$ 1.129.613.661	\$ 187.208.739	16,6%

La entidad recaudo en el año 2017 \$ \$1.316.822.400.35, los ingresos proyectados inicialmente, no fueron alcanzados los cuales estaban proyectados en \$1.379.000.000 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 95.49% 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 2018 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 estado integral, 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 2018 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 2018 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, esta práctica pudo dar como resultado, que el personal de área contable pudo identificar a través de revisiones y verificaciones de los procesos, que se estaba efectuando un fraude dentro del área con relación a los dineros recaudados en la sede principal, para lo cual se hicieron todas las verificaciones de meses anteriores para establecer la materialidad del fraude, situación que fue informada de inmediato a la Gerencia, quien a su vez notifico al área de control Interno, área que tomo las medidas pertinentes para dicho caso.

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 2018 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 programadas.

4) Informe área Desarrollo 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 2018 se realizaron varios eventos dirigidos a comerciantes y ciudadanía en general, entre los cuales está el Programa “Mi negocio” evento a cargo del Departamento para la Prosperidad Social de la Presidencia de la República y apoyado por la Cámara de Comercio de Magangué, en el cual asistieron comerciantes emprendedores que hacen parte de este programa, estos recibieron por parte de gestores y funcionarios de la Cámara de Comercio de Magangué, Talleres sobre Mercadeo y Ventas, Marketing Digital e Introducción a la Formalidad, temas que ayudarán en su proceso de desarrollo y crecimiento como pequeños empresarios.

Otro de los eventos apoyado por la cámara de comercio de Magangué fue “Expotalento” en esta actividad que fue abierta al público en general, tuvo a su disposición un stand la Cámara de Comercio a cargo de la Gestora de Desarrollo Empresarial y el Gestor de afiliados, quienes tenían como objetivo ilustrar y orientar a los ciudadanos y comerciantes asistentes sobre los productos y servicios que esta entidad ofrece.

La Cámara de Comercio de Magangué durante el 2018 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 2018 se dictaron treinta y tres (33) capacitaciones, que surgen de las necesidades de los comerciantes matriculados, afiliados y público en general con base a temas de su interés, tales como:

- ✓ Curso de Servicio al cliente-Finanzas y Mercadeo en el mes de Febrero
- ✓ Curso de Servicio al cliente-Finanzas y Mercadeo en el mes de Mayo
- ✓ Curso de Cooperativismo
- ✓ Curso de Formalización Empresarial

- ✓ Registro Nacional de Turismo
- ✓ Responsabilidades tributarias del comerciante
- ✓ Curso Servicio al cliente en la organización.
- ✓ Curso de Servicio al cliente-Mercadeo y ventas en el mes de Julio
- ✓ Curso de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST)
- ✓ Servicio al cliente-**Majagual y Guaranda**
- ✓ Marketing Digital-**Majagual y Guaranda**
- ✓ Constitución de entidades sin Ánimo de Lucro-**Majagual**
- ✓ Módulo de Emprendimiento-**Majagual**
- ✓ Módulo de Comunicaciones y Marketing-**Majagual**
- ✓ Módulo de Aspectos Gerenciales-**Majagual**
- ✓ Modulo Modelo de Negocios-**Majagual**
- ✓ Modulo Formulación de Proyectos Culturales-**Majagual**
- ✓ Modulo Fuentes de Financiación-**Majagual**
- ✓ Registro Único de proponentes (RUP) en los meses de Agosto, Septiembre y Diciembre
- ✓ Servicio al cliente , Responsabilidades tributarias del comerciante, Registro Nacional de Turismo y Marketing Digital-**Mompós**
- ✓ Formalización Empresarial y Responsabilidades tributarias--Dirigido a Emprendedores de unidades productivas
- ✓ Curso de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST) en el mes de Octubre
- ✓ Diplomado en Normas Internacionales de Información Financiera NIIF
- ✓ Registro Nacional de Turismo
- ✓ Servicio al cliente y Formalización Empresarial- **San Martin de Loba**

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:

- ✓ Apoyo al evento “ Mi negocio”
- ✓ Apoyo al evento “Expotalento”
- ✓ Reunión con los contadores públicos del Municipio.
- ✓ Apoyo a la feria de Buen Gobierno.
- ✓ Lanzamiento del libro “ Manual de Innovación”
- ✓ Apoyo al evento “ Navegando el Magdalena”
- ✓ Reunión con la Alcaldía Municipal y los Comerciantes, Movilidad y Espacio Público en El Municipio.

- ✓ Programa Alianza para la Innovación fase IV.
- ✓ Laboratorio de Emprendimiento Cultural Caribe Capitulo Majagual.
- ✓ Entrega de premios a los comerciantes por su fidelidad de renovar oportunamente.
- ✓ Realización de XI Travesía Ciclística y Cultural por la Mojana.
- ✓ Reunión con los mineros de San Martin de Loba, socialización de Núcleos empresariales.
- ✓ Proyecto Laboratorio de Emprendimiento Cultural Caribe-Capitulo Majagual.
- ✓ Taller y diseño e Implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ 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.
- ✓ Conversatorio sobre Derechos Humanos.
- ✓ Sensibilización a Gestores Culturales en Majagual, Laboratorio de Emprendimiento 2018.
- ✓ Campaña de Sensibilización Antiextorsión al gremio de Comerciantes del Municipio.
- ✓ Rueda de negocios en el Laboratorio de Emprendimiento Cultural de Majagual.
- ✓ Reconocimiento de Icontec Internacional a la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Graduación de los Emprendedores culturales en Majagual.
- ✓ Acompañamiento a la Visita de la Superintendencia de Industria y Comercio a Magangué.
- ✓ Realización de rueda de microcrédito, liderada por la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Se organizó feria “ El Centro de los descuentos”
- ✓ Feria de Belleza
- ✓ Taller de Automaquillaje
- ✓ Distinción al Mérito Empresarial y Reconocimiento Comercial y Empresarial.
- ✓ Mesa de Trabajo “ Magangué limpia se ve mejor”
- ✓ Jornada de Formalización y Renovación de la Matricula Mercantil liderada por la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Reconocimiento a Magangueleña destacada en el exterior.

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 renueven 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 establecimiento de Comercios.
- ✓ Llamadas Telefónicas a los Matriculados y Afiliados.
- ✓ Publicaciones en los Medios de Comunicación, El Propio, 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 2018 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.

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 2018 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 crear cultura organizacional en las diferentes áreas de la entidad, para lo cual se diseñó un programa de capacitación y sensibilización a todos nuestros colaboradores, y para el 2018 fue incluido en nuestro plan de formación institucional.

La Cámara de Comercio de Magangué, en el 2018 inició un 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. Se brindó capacitación a todos los empleados en Gestión documental y se contrató personal temporal con el objeto de mejorar la organización interna de archivo y continuar con el proceso de digitalización de expedientes.

- 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 actualizó 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 2018 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.

En el 2018 la entidad recibió reconocimiento de ICONTEC internacional por su permanencia como empresa certificada durante más de 10 años, lo que demuestra el compromiso de la cámara con sus clientes, la calidad del servicio ofrecido y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma internacional, la cual se encuentra enfocada básicamente hacia la excelencia en la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

La implementación del sistema 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.

Otro punto ha sido los indicadores definidos por procesos que han hecho que el área de registros y 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 resultado 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 01 de Octubre de 2018, manteniendo los certificados respectivos SC5722-1 de Icontec 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 2018 se continuó trabajando en el desarrollo de la planeación estratégica que se proyectó hasta el año 2019, de la cual se han definidos resultados al inicio de esta sección.

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 2018, 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	83%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	94%
TALENTO HUMANO	93%
GESTION DE AFILIADOS	93%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	97%
ATENCIÓN AL CLIENTE	90%
REGISTROS EMPRESARIALES	86%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	98%
TIC	98%
MANTENIMIENTOS	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	91%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	93%

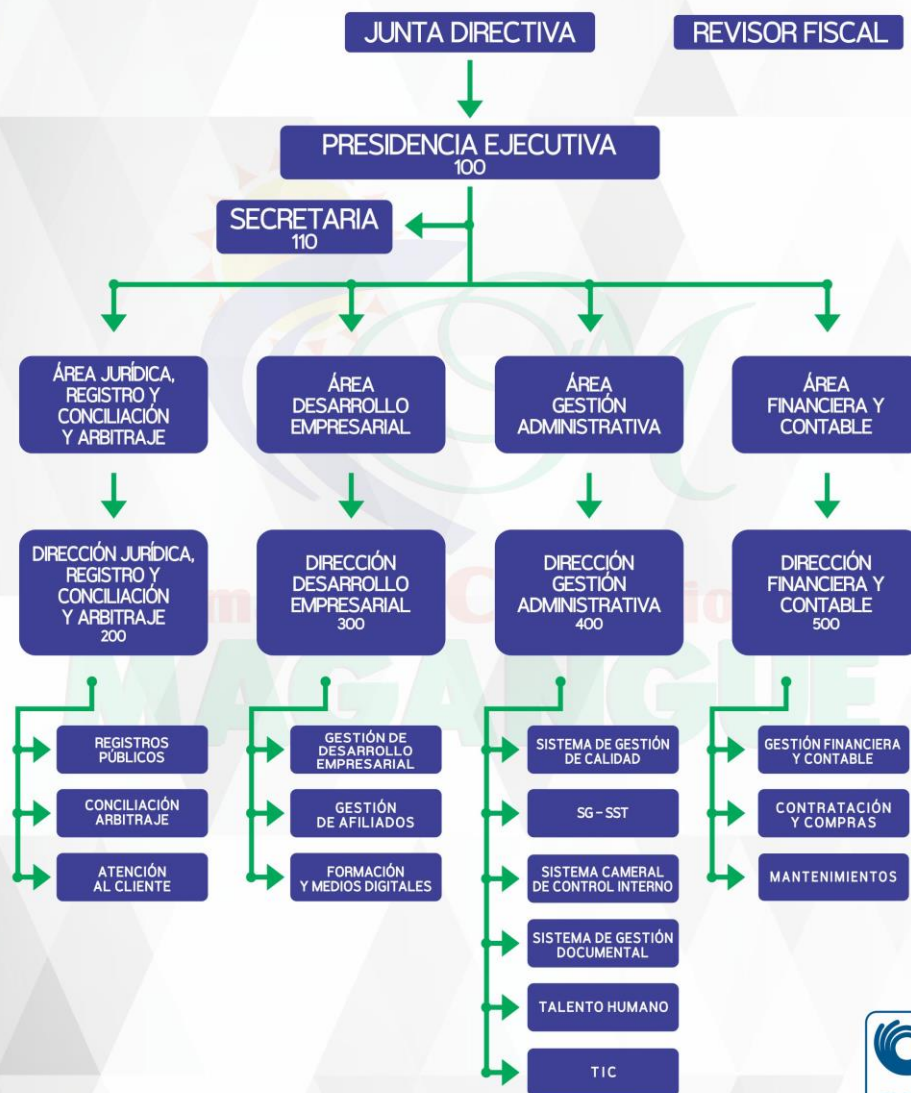
Organigrama: Nuestro Organigrama es el siguiente:

SERVICIO QUE TE HACE CRECER



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGUÉ

2018 V. 02



OFICINA PRINCIPAL
EDIF. CÁMARA DE COMERCIO - CRA. 4A No. 12 - 12
TELEFAX: (5) 687 5362

OFICINA MOMPOX
CARRERA 2 No. 19 - 44
TELEFAX: (5) 685 6982 - CELULAR: 323 312 4080

OFICINA MAJAGUAL
CL. 5 No. 21 - 54 BARRIO SAN JOSÉ
CELULAR: 310 695 2232

OFICINA GUARANDA
CARRERA 5 No. 8 - 20
CELULAR: 310 695 3393

OFICINA TIQUISIO
BARRIO SAN MARTÍN
CELULAR: 323 312 4081

OFICINA SAN MARTÍN DE LOBA
PLAZA PRINCIPAL ANTIGUA ALCALDÍA
CELULAR: 323 310 3074

www.ccmagangue.org.co

[ccmagangue](#)

Cámara de Comercio de Magangué • NIT. 890.481.080-1

Sistema Cameral de Control Interno: En el 2018 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 no 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 y 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 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.

Es importante resaltar que para el 2018 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 redundan 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
- Guía para encuestas satisfacción al cliente
- Auditorías Internas de calidad
- 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
- Informe de revisor fiscal
- Reglamento interno de trabajo
- Procedimiento de Control de Registros y Documentos
- Procedimiento de Registros Empresariales

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Para el año 2018 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 a la Resolución 1111 de 2017 por la cual se definen los Estándares Mínimos del SG-SST en su anexo técnico 1 autodiagnóstico del SG-SST, donde califica la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestra entidad.

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), atendiendo las recomendaciones a través del informe de condiciones de salud proporcionado por el proveedor médico.

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 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, normatividad legal vigente en SST y en la implementación de las fases de ejecución de los estándares mínimos del SG-SST expedidos en la Resolución 1111 de 2017; para éste último aspecto relevante como lo es el seguimiento de las fases de implementación de la Resolución 1111 de 2017, 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; además se realizan jornadas de salud visual y de vacunación, haciendo parte del Subprograma de medicina preventiva y seguridad industrial. 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 de la entidad.

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.

Gestión del Talento Humano: Con relación al Desarrollo del Talento Humano, la Cámara de Comercio de Magangué para el 2018, 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 Cameral de Control Interno (SCCI), Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Sistema de Gestión Documental (SGD) y Gestión del Talento Humano, con el objeto de garantizar la eficiencia requerida para nuestros colaboradores. Dentro de este proceso, 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 los siguientes temas: Generalidades de Cámara de Comercio, SG-SST y Resolución 1111 de 2017, Código de Policía, Reglamento Interno de Archivo, Sistema de Control Interno CCM, Norma ISO 9001:2015, Políticas Contables, Reporte e Investigación IATEL, Instrumentos Archivísticos de la CCM, Régimen de Elecciones de Junta

Directiva 2018 – 2022, Importancia de Control Interno en la CCM, Presupuesto de Ingresos y Gastos de la CCM y 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.

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

OBJETIVO	FORMA MEDICION	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%	93%
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%	97%
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%	94%
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%

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 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 este documento es actualizado anualmente y se realiza el seguimiento respectivo para así visualizar el nivel de cumplimiento.

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 planes de acción que se derivan de la matriz DOFA.

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 2018 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
GESTION DE CALIDAD	100%	99%	95%	99%	92%	90%	93%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	96%	114%	107%	104%	70%	95%	83%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%	100%	100%	100%	96%	94%
TALENTO HUMANO	92%	93%	93%	92%	93%	92%	93%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	92%	100%	96%	95%	97%	96%	97%
GESTIÓN DE AFILIADOS	108%	96%	95%	96%	97%	96%	93%
ATENCIÓN AL CLIENTE	96%	95%	96%	97%	97%	98%	90%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%	100%	100%	80%	99%	86%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%	100%	95%	95%	99%	99%	98%
TIC	97%	96%	100%	99%	95%	90%	98%
MANTENIMIENTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	99%	95%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	83%	93%	99%	90%	94%	91%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	98%	98%	98%	98%	93%	96%	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 Gestión Financiera y Contable pasando de un 95% a un 83% y en el proceso de Registros empresariales que

pasa de un 99% a un 86%, lo que indica una reducción en el promedio de la eficacia en los procesos, sin embargo, Existe una mejora considerable con respecto al proceso de TIC que aumentó de 90% a 98%, cumpliendo con los mantenimientos programados durante el año 2018 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 todos 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:

Los avances presentados en cuanto a la evolución del desarrollo informático y tecnológico de la Entidad Cameral para la vigencia del año 2018 fueron los siguientes:

1. Se adquirieron y se actualizaron nuevos equipos de cómputos con una mejor configuración y Tecnología, dentro de los que se destacan impresoras de certificados y escáneres para optimizar la prestación del servicio.
2. Se lidero la gestión y compra de un nuevo software de gestión documental para la entidad llamado docxflow, con la empresa Macrosoft, dentro del cual se destacó la parametrización de nuestro equipo interdisciplinario, junto con la capacitación a todo el equipo de trabajo.

El Sistema de Gestión Documental permite la administración, y conservación (Digital) de documentos que cumple con normas del Archivo General de la Nación para el cumplimiento del manejo de archivos físicos y digitales, dentro de sus principales características se tienen:

- ✓ Construido en un ambiente WEB sin limitaciones de cantidad de usuarios.
- ✓ Permite modelar y gestionar el flujo de tareas o rutas de documentos.
- ✓ Integra formatos del sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Integra firma digital con certificados privados o públicos.
- ✓ Almacenamiento de Imágenes PDF-1A.

Contiene una serie de módulos y submodulos que interactúan entre sí y con otros sistemas para mantener actualizado el SGD dentro de los que están:

- ❖ Módulo de Configuración: Creación dinámica de estructura organizacional.
- ❖ Módulo de Ventanilla Única: Radicación y soporte digital-físico de documentos.

- ❖ Módulo de Producción Documental: Planillas automatizadas y distribución de documentos.
 - ❖ Módulo de WorkFlow. Gestión y soporte intuitivo a flujos de trabajo.
 - ❖ Módulo de Integración con Sistema BPM: Estadísticas, trazabilidad y notificaciones.
 - ❖ Módulo de Archivo: Clasificación de archivos de gestión documental.
3. Se actualizó nuestra web institucional con Administrador de Contenido (CMS), bajo la plataforma WORDPRESS de acuerdo a nuevos requerimientos técnicos y optimizando la amigabilidad con el usuario, resaltando el fácil acceso a la información, incluyendo la actualización del módulo de ley de transparencia. Dentro de sus principales opciones tenemos:
- ✚ Contenidos y menús administrables.
 - ✚ Capacidad para ingresar ilimitadas secciones y menús.
 - ✚ Editor similar a Microsoft Word para administrar los contenidos.
 - ✚ Área de administración de todo el Sitio Web con gran interfaz gráfica.
 - ✚ Registro, acceso y administración de usuarios.
 - ✚ Manejo de contenido para usuarios registrados y no registrados.
 - ✚ Buscador interno.
 - ✚ Jerarquía de objetos - tantas secciones, artículos y páginas como quiera.
 - ✚ Biblioteca de archivos - almacena todas tus imágenes y documentos online para usar fácilmente (formatos PNG, PDF DOC, XLS, GIF, JPEG y más).

Adicionalmente se dispuso un computador de consulta, con conectividad a internet con el fin de poner a disposición de todos nuestros usuarios los servicios virtuales, en cada una de nuestras plataformas tecnológicas para nuestros comerciantes, afiliados y público en general.

4. Se puso en funcionamiento nuestro sistema de turnos (Atención al cliente) donde es posible gestionar las necesidades de interacción con los usuarios de nuestra entidad cameral. El nuevo sistema optimizar procesos, recursos y tiempos de respuesta.

Características y funciones principales:

- ❖ Realiza llamado de turnos en orden ascendente.
- ❖ Integración con tableros LED.
- ❖ Memoria interna que conserva el último turno llamado.
- ❖ Alarma sonora para avisar el cambio de turno. Administración web.

- ❖ Transferencia entre servicios.
- ❖ Identificación de usuarios.
- ❖ Reportes y estadísticas de atención

5. Se contrató un nuevo proveedor de servicios de Internet, para el área de registros públicos, como plan de contingencia en caso de que los demás proveedores presente fallas con el objeto de optimizar la red local.

6. Se firmó el convenio de colaboración tecnológica No. 481 entre la Confederación colombiana de Cámaras de Comercio (Confecamras) y la Cámara de Comercio de Magangué, cuyo objeto es optimizar y mejorar continuamente la prestación de los servicios registrales y de las funciones administrativas por parte de la Cámara de Comercio con el apoyo permanente de Confecámaras; dentro de sus alcances tenemos:

-  Coordinación y representación.
-  Sistemas de Información: software de registros públicos, este desarrollo incluye construcción de los componentes y módulos necesarios para la integración con el RUES, con el MUISCA de la DIAN, con el sistema IVC (Inspección, vigilancia y control), con las Alcaldías Municipales (para el reportes de Industria y Comercio), con el sistema REE (Reporte de contratos, multas y sanciones de los proponente), con los sistemas de gestión documental de terceros, con plataformas de pagos electrónicos, con sistemas de verificación de identidad y biometría.
-  Asesoría Técnica, capacitación y proyectos.
-  Soporte.
-  Infraestructura

7. Se gestionó convenio con la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena (CCSM) para pertenecer a la red de información empresarial de las Cámaras de Comercio de la Región Caribe -INTERDATA CARIBE-, cuyos objetivos principales son:

- ✓ Compilar, procesar y analizar la información proveniente de los Registros Públicos delegados de las Cámaras de Comercio de la Región Caribe.
- ✓ Promover la competitividad y crecimiento empresarial de la Región Caribe a través del suministro de información con valor agregado pertinente y con fundamento.
- ✓ Articular acciones para el mejoramiento continuo de la calidad de información empresarial de las cámaras de comercio aliadas.

Por otro lado también lidero la gestión de un convenio con la Cámara de Comercio de Bucaramanga hacer parte del convenio del programa **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 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, permite a las 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 Benchmark 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.