



INFORME DE GESTION VIGENCIA 2017

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 \$350 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. Para el caso de impresiones de documentos en general tiene un valor de \$1.000.

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 1.4.5 del capítulo primero 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 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 1.14.2 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", la Cámara de Comercio de Magangué como responsable del tratamiento de datos personales, de sus usuarios, afiliados, empleados, visitantes, contratistas, terceros en general solicita su consentimiento para la recolección, almacenamiento, gestión, o supresión de estos datos.

- h) La Cámara de Comercio de Magangué en cumplimiento de su Política de protección de Datos Personales, da tratamiento a los datos personales conforme a los principios y deberes definidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que tratan y regulan sobre la materia, siempre en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el Estado y aquellas propias de la actividad gremial que nos distingue. Para tales fines ha implementado formatos donde los usuarios, afiliados, empleados, visitantes, contratistas y terceros en general pueden autorizar a la entidad para el tratamiento de sus datos personales. Así mismo, la información relacionada con la Protección de datos personales (aviso de privacidad, autorización para el tratamiento de datos personales, carteles de video vigilancia) se encuentra permanentemente al alcance de los usuarios en nuestras carteleras informativas de la oficina principal y las seccionales que posee la entidad.
- 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 el Código Contencioso Administrativo.
- k) El numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, subrogado por el numeral 4 del artículo 2.2.2.38.1.4. del Decreto 1074 de 2015, ordena que las Cámaras de Comercio debemos recopilar las costumbres mercantiles de nuestra jurisdicción y certificar acerca de la existencia de las recopiladas.

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

El proceso de investigación de la Costumbre Mercantil en Magangué para el año 2017, resultó por iniciativa del equipo de trabajo institucional, en atención a las necesidades productiva 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:

“En Magangué la explotación de zonas comunes en los centros comerciales, cuando se conceda su uso al comerciante, la contraprestación económica se determina por metro cuadrado”.

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. 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

En el área de atención al público se realizaron 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.
- 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 2016 fueron:
- ✓ Pasos para formalizar una empresa
 - ✓ Registro Único de Proponentes
 - ✓ Registro Nacional de Turismo
 - ✓ Nuevos registros asignados a la Cámara de Comercio.
 - ✓ 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 2017, la entidad cameral hizo uso de promotores mercantiles, 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 2017 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. Accesoría 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, Cartelera Electrónica 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.

Asimismo, 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

El Programa Anual de Trabajo se ejecutó en un 100%, se cumplieron con todas las actividades programadas en materia de Servicio Registros Público, Atención al usuario y en el aspecto administrativo contable, garantizándose una óptima prestación de los servicios por medio de la asignación de recursos de acuerdo las necesidades de cada grupo; todas las actividades fueron ejecutadas en su totalidad aun cuando no se utilizaron todos los recursos presupuestados, las Actividad que se realizaron son las siguientes:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	EJECUCION
Mejoramiento del Entorno y Competitividad Regional	Organización de foros temas de competitividad. Investigaciones Económicas. Organización de Veedurías. Comisión Regional de Competitividad. Convenios y Alianzas.	100%
Desarrollo Empresarial	Operación del Programa. Apoyo a ferias y exposiciones. Capacitación y asesoría al sector comercial. Apoyo al sector empresarial y Mipymes. Convenios y Alianzas.	100%
Gestión Administrativa de Soporte	Capacitaciones del sector	100%
Gestión Cívica, Cultural y Social	Apoyo Actividades Cívicas, Sociales, Recreativas y Culturales. Convenio y Alianzas.	100%
Promoción del Comercio	Operación del programa. Apoyo a misiones comerciales. Rueda de negocios y festivales. Promoción del Comercio Exterior.	100%
Costumbre Mercantil	Investigación Preliminar. Capacitación Personal. Recopilación de Información. Procesamiento de Información. Conclusiones y Aprobación.	100%
Prestación del Servicio	Personal de planta y Servicios contratado para prestar el servicio a los usuarios.	100%
Depreciaciones y Amortizaciones	Depreciaciones y Amortizaciones	100%
Oficina Subregión Isla de Mompox	Atención al Comercio. Sistematización. Presentación de Informes. Evaluación y Seguimiento. Arriendo.	100%
Gestión Estratégica	Elección de Junta Directiva	100%
Mejoramiento de los Registros Públicos	Operación de SII, SIREP, RUES, JSP7. Confecámaras. Seguimiento Certificación de Calidad. Sistema de Gestión Documental. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Sistema de Control Interno. Aporte implementación Normas NIIF. Desarrollo	100%

	Tecnológico. Firmas Digitales.	
Control y fiscalización	Cuota SIC. Revisoría Fiscal. Tarifa Control Fiscal.	100%
Funcionamiento de los Registros Públicos	Servicios Públicos. Suministros. Seguros e impuestos. Gastos Bancarios. Gastos de Viaje. Mantenimientos y Reparaciones	100%
Promoción del Registro Mercantil	Publicidad a los Registros Públicos. Publicidad de los demás registros camerales.	100%
Promoción del Comercio	Actividades del Auditorio.	100%
Campaña de Incentivos para Matriculas y Renovaciones	Entrega de Premios entre los que se matriculen y renueven en el término legal. Visitas a municipios para facilitar la matrícula y la Renovación.	100%
Oficina Subregión Mojana	Atención al Comercio. Sistematización. Presentación de Informes. Evaluación y Seguimiento.	100%
Métodos Alternativo para la solución del conflicto	Programa de conciliación escolar. Centro de Conciliación y Arbitraje. Adecuación de Instalaciones. Operación del Programa.	100%
Gestión Estratégica	Asamblea Institucional	100%
Gestión Administrativa de soporte	Gastos Diversos	100%
Depreciaciones y Amortizaciones	Depreciación y Amortizaciones	100%

La Cámara de Comercio de Magangué a Diciembre 31 de 2017 alcanzó ingresos públicos y privados que ascendieron a la suma de \$1.129.613.660 presentando una variación positiva de \$132.244.092 equivalente al 13,25 % respecto a los recaudados en el año 2016, 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 matriculado evitaron ser sancionados o que les fuera inactivado su negocio por no renovar en el tiempo estipulado por ley; 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 2016,

Los Ingresos por concepto de Registro Mercantil totalizaron \$856.890.350 presentando una variación positiva de \$107.401.129 más que el año 2016 para un incremento del 14,32%.

Los Ingresos por concepto de Rup totalizaron \$52.305.000 presentando una variación negativa de \$ 4.877.000 menos que el año 2016 para un disminución del -9,32% de los ingresos recaudado, ya que este registro depende de la eventual contratación pública de los municipios jurisdicción.

Los Ingresos por concepto de Esal totalizaron \$163.021.000, que representan \$13.652.300 pesos más que el año 2016 para un incremento del 9.14%.

Los Ingresos No Operacionales totalizaron \$57.397.310,78 que representan una variación positiva de \$ 16.183.863,78 más que el año 2016, para un aumento del 39.26% por ingresos privados por concepto de arriendo auditorio, comisión por recaudo del impuesto al registro de la Gobernación de Bolívar y por ingresos públicos por concepto de interés ganados por cuenta de ahorro; él aumento de los ingresos se debe a la realización de actividades que realiza el área de desarrollo empresarial como lo son diplomados seminarios, capacitaciones y alquiler de auditorio, donde se remodelo para una mejor imagen.

La entidad recaudo en el año 2017 \$ 1.129.613.660,78, los ingresos proyectados inicialmente, no fueron alcanzados que estaban proyectados 1.210.000.000 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 y evitando el desplazamiento de ellos a la sedes de La Entidad , pero si fueron superiores recaudado en el año 2016 que ascendieron 997.369.568, por lo anterior si se presentó una variación positiva de 132.244.092, el presupuesto planificado con lo recaudado se cumplió con el 93.35% 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 lo cual se ha presentado balance de apertura ESFAC tanto público como privado, contamos con políticas contable y memorando aprobadas por Junta Directiva, se socializo los impactos con la administración en todo lo Referente a los Impactos con la Aplicación de las Nomas NIIF; se realizaron comité de Normas NIIF; Además Confecámaras realizo Convenio con la empresa ASP Solución para la adaptación de un Nuevo sistema contable que cumpliera con las especificaciones necesaria para la adaptación e implementación de las Normas Internacionales que se deben aplicara en la entidad.

De igual forma seguimos con el proceso de aplicación de la políticas contable y en el 2017 se han preparados 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 estén libres de errores Y sean fácil de interpretar y cumplan que los requisitos que la ley nos ordena.

La Entidad tiene sistematizada su contabilidad para lo cual maneja el Nuevo 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 Cámara de Comercio de Magangué, en el año 2017, no ha hecho inversiones o aportes de capital con recursos de origen público y en los casos de

adquisición de bienes sujetos a registro, se ha tenido en cuenta hacer la anotación expresa de “recursos de origen público”.

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 Unica de la SIC.

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 ha 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.

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 2017 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 2017 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 ente 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) 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 a los diferentes empresarios de Magangué y los municipios que hace parte de su jurisdicción de la Cámara de Comercio, los cuales son en total 23, 18 en el Departamento de Bolívar y 5 en el Departamento de Sucre.

Dentro de los servicios ofertados se resalta la planeación, organización y asesoramiento e inicio de tramitación a la creación de empresas, formulación de planes de negocios, capacitaciones en servicio al cliente, mercado y ventas, investigaciones socioeconómicas y de mercado, diseño y formulación de proyectos sectoriales para participar en convocatorias Regionales y Nacionales.

Aún sigue vigentes los convenios de cooperación entre SENA Bolívar para Anuar esfuerzos en el desarrollo de acciones de divulgación, instrumento de fomentos a la innovación, formación, evaluación y certificación por competencias, emprendimiento, formalización empresarial y la gestión de fondos comunes para convocatorias del fondo emprender.

La Cámara de Comercio de Magangué llevó a cabo el programa Promotores de registros, por medio del cual se realizan acciones de sensibilización y acompañamiento personalizado para el proceso de legalización y renovación de la matrícula mercantil de sus negocios en sus establecimientos comerciales. Así mismo expresándoles a los comerciantes informales 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 2017 se dictaron dieciséis (16) capacitaciones, que surgen de las necesidades los Comerciantes, Matriculados, Afiliados, público en general y la Junta Directiva con base a temas que sean de su interés, tales como:

- ✓ Registro Nacional de Turismo
- ✓ Virtualización de Servicios
- ✓ Seminario de Información Exógena 2016
- ✓ Virtualización y Servicios Registrales en Tiquisio
- ✓ Virtualización y Servicios Registrales San Martín de Loba
- ✓ Alianzas para la Innovación
- ✓ Registro Único de Proponentes
- ✓ Registro Nacional de Base de Datos Magangué
- ✓ Registro Nacional de Base de Datos Guaranda en Guaranda
- ✓ Segunda capacitación Registro Nacional de Base de Datos en Magangué
- ✓ Registro Nacional de Base de Datos en Mompox
- ✓ Tercera Capacitación Registro Nacional de Base de Datos Magangué
- ✓ Registro Nacional de Base de Datos en Majagual
- ✓ Laboratorio de Emprendimiento Cultural de Mompox
- ✓ Mercadeo y Ventas - Servicio al Cliente
- ✓ Contabilidad Básica
- ✓ Diplomado de Normas de Internacionales de Información Financiera – NIIF
- ✓ 3° fase de Alianzas para la innovación

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

- ✓ Reunión con la Alcaldía Municipal y los Comerciantes, Movilidad y Espacio Público en El Municipio.
- ✓ Feria Empresarial.
- ✓ Alianza para la innovación segunda etapa.
- ✓ Entrega de Premios a los comerciantes premiando la fidelidad de nuestros afiliados.
- ✓ Proyecto Laboratorio de Emprendimiento Ministerio de Cultura.
- ✓ Taller y diseño e Implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

- ✓ Apertura de laboratorio emprendimiento en Santa Cruz de Mompox Bolívar.
- ✓ Firma convenio con Universidad Castilla la Mancha de España que permitirá a los profesionales cursar especializaciones en España a un bajo costo.
- ✓ Finalización de las etapas del programa de Alianzas para la Innovación.
- ✓ Fortalecimiento con nuestro grupo de interés a través de la Formación Empresarial.
- ✓ Convenios de cooperación entre la Cámara de Comercio de Magangué y Barranquilla.
- ✓ Sensibilización a Gestores Culturales en Mompox, Laboratorio de Emprendimiento 2017.
- ✓ Participación de la segunda Feria AGROMOJANA.
- ✓ Campaña de Sensibilización Antiextorsión al gremio de Comerciantes del Municipio.
- ✓ Clausura de cursos complementarios del SENA dentro de los que están Finanzas, mercadeo en el Plan de Negocios y Servicio al Cliente.
- ✓ Laboratorio de emprendimiento cultural donde se realizó taller de marketing cultural y comunicaciones en Mompox.
- ✓ Taller de Emprendimiento Cultural, con un enfoque reinventado y creativo del arte y lo artístico.
- ✓ Se desarrolló un módulo con aspectos gerenciales en el Laboratorio de Emprendimiento Cultural de Mompox.
- ✓ Acompañamiento a la Visita de la Superintendencia de Industria y Comercio a Magangué y Mompox.
- ✓ Capacitación de RNBD en Guaranda, Magangué y Mompox.
- ✓ Jornada de Socialización, Convocatoria 2018 en Concertación y Estímulos para Proyectos Culturales.
- ✓ Jornada de Sensibilización a las empresas de la región para la incursión de aprendiz SENA al mercado laboral.
- ✓ Se desarrolló módulo de fuentes de financiación en el Laboratorio de Emprendimiento Cultural de Mompox.
- ✓ Taller de Modelos de Negocios en el Laboratorio de Emprendimiento Cultural en Mompox.
- ✓ Participación de la tercera versión de Caribe Biz Forum en Barranquilla.
- ✓ Curso Gastronomía Típica con la participación de los Afiliados y Matriculados a la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Realización de rueda de microcrédito, liderada por la Cámara de Comercio de Magangué.

- ✓ Rueda de negocios en el Laboratorio de Emprendimiento Cultural de Mompox.
- ✓ Mesa de trabajo por la seguridad y la convivencia ciudadana.
- ✓ Laboratorio de Emprendimiento Cultural en Mompox.
- ✓ Se organizó feria de empleo en Magangué.
- ✓ Realización de Alianza con Centro de Pensamiento de Cartagena y Bolívar establecen alianza.
- ✓ Organización de Homenaje al Cacique Magangué.
- ✓ Participación campaña pro construcción estación de carabineros en Magangué.
- ✓ Distinción al Mérito Empresarial y Reconocimiento Comercial y Empresarial.
- ✓ Travesía Ciclística y Cultural X por la Mojana.
- ✓ Mesa de Trabajo de Turismo y Cultural.
- ✓ Laboratorio de Emprendimiento e Innovación Cultural Fase de Fortalecimiento con el Ministerio de Cultural.
- ✓ Homenaje al Cacique Magangué.
- ✓ Programa de Alianzas para la Innovación y Entrega de Premios Casos de Éxitos Alianzas para la Innovación.
- ✓ Jornada de Fortalecimiento Empresarial en Magangué con el Ministerio de Cultura.
- ✓ Mesa de Trabajo Regional en Barranquilla: Formulación de Proyectos.
- ✓ Gestión ante el MinCIT Ruta Competitiva: Arroz.

Por otra parte, con la finalidad de potencializar la cultura de la innovación empresarial, generar habilidades para diseñar y desarrollar proyectos de innovación, se fortaleció el programa Alianza para la innovación en el Municipio de Magangué en el marco del convenio especial de cooperación celebrado entre Confecámaras y Cámara de comercio de Magangué. Para este proyecto se realizaron varias sesiones dentro de las que están las siguientes:

Sesión 1: 23 de marzo de 2017 - Iniciando la ruta de innovación de mi empresa.

Sesión 2: 30 de marzo de 2017 - ¿Qué pasa dentro y fuera de mi empresa?

Sesión 3: 6 de abril de 2017 - El entorno de mi empresa

Sesión 4: 20 de abril - El potencial de mi empresa

Sesión 5: 25 de abril - Ahora ... construir proyectos de innovación

Sesión 6: 26 de abril - Mi proyecto de innovación de capacitación

Cada sesión tuvo una duración de 8 horas, en las que se instruyó al empresario con la finalidad de incrementar el número de empresas con capacidades de innovación, para aumentar la competitividad regional, a través de la promoción de la cultura y la innovación empresarial, la generación de capacidades en gestión de la innovación en las empresas y el desarrollo de proyectos de innovación incremental, las sesiones y actividades realizadas nos arrojaron unos resultados positivos tendientes a que los empresarios aprovechen el camino que han logrado construir hasta el momento y encuentren en este programa una importante cantidad de herramientas técnicas, mentales y prácticas de innovación y que les permitirán competir con las demás empresas a las que se enfrentan en el mercado.

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 renovaron oportunamente. (Televisores, tables).
- ✓ 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 de Rueda de Microcréditos organizadas 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: Invitación al Congreso de Confecámaras, Circular 1185 Iniciativas de Empresas Activas en Cumplimiento Anticorrupción EACA, entre otras.

- ✓ Invitaciones a participar en foros y temas coyunturales para construir el desarrollo regional.
- ✓ Invitación a eventos tanto locales como nacionales: Alianzas para la innovación, Congreso de Confecámaras y Caribe Biz Forum, entre otras.
- ✓ Reunión con el Gremio de Viveres y Abarrotes: Asociatividad
- ✓ Reunión con el Gremio de Ferreteros y Repuestos: Asociatividad
- ✓ Reunión con el Gremio de Hoteles (Asoturmag).
- ✓ Visitas a los Matriculados y Afiliados en sus establecimiento de Comercios.
- ✓ Llamadas Telefónicas a los Matriculados y Afiliados.
- ✓ Fortalecimiento de eventos Alianzas para la Innovación Casos de Éxitos y entrega de certificaciones a los Matriculados y Afiliados participantes.
- ✓ Capacitación en Registro Nacional de Bases de Datos a los Matriculados y Afiliados.
- ✓ Reconocimiento al Mérito Empresarial a Comerciantes Matriculados y Afiliados de la Región otorgado por la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ 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, Emisoras Marina Stereo y Caracol Radio, folletos, entre otros.

En lo que respecta a nuestros afiliados durante el año 2017 se siguió trabajando en el fortalecimiento y crecimiento de nuestros afiliados toda vez que nuestra entidad cameral realiza visitas personalizadas a cada uno de nuestros afiliados, donde el área de gestión de afiliados toma de primera mano la necesidades que nos solicitan nuestros afiliados, tomándolas como base de la programación de capacitaciones y programas que realiza la entidad con el ánimo de mejorar nuestros servicios donde los usuarios finales son nuestros afiliados.

Es importante señalar que se lograron realizar una serie de capacitaciones a todo el equipo interdisciplinario de la entidad cameral con el propósito de seguir mejorando continuamente en la calidad y eficiencia del servicio que se presta a los Comerciantes y público en general; donde se desarrollaron los siguientes temas:

- ✓ Registro Nacional de Turismo (RNT)
- ✓ Higiene Postural

- ✓ Procedimiento de Organización Documental
- ✓ Gestión del Riesgo en los Procesos.
- ✓ Circular única
- ✓ Liderazgo Empresarial
- ✓ Prevención del estrés laboral
- ✓ Plan de prevención y respuesta ante emergencias
- ✓ Estilos de vida saludables
- ✓ Memorandos Normas NIIF y políticas contables
- ✓ Motivación Empresarial
- ✓ Actualización del Registro Nacional de Turismo

Gestión unidad de emprendimiento – SENA Regional Bolívar en Alianza con la Cámara de Comercio de Magangué 2017.

Actividades realizadas unidad de emprendimiento:

- ✓ Sensibilizaciones Emprendimiento fueron atendidas personas, con ideas de negocios relacionadas con productos Piscícola, Bisutería o Accesorios, Ganadería, entre otros.
- ✓ Asesoría Fondo Emprender.
- ✓ Visitas de Campo a una unidad productivas.
- ✓ Atención y Asesoría en temas relacionados con Fondo Emprender.

Actividades realizadas Agencia Pública de Empleo:

- ✓ Orientación, Registro y Soporte de Hoja de Vida de los buscadores de Empleos.
- ✓ Apoyo a la Cámara de Comercio en la Charla de emprendimiento en las áreas de Artesanía y Cultura.
- ✓ Acompañamiento al Sector Hotelero (Redes potenciales para la búsqueda colectiva de proyectos productivos en la región).
- ✓ Gestión de Programas de Formación Complementario en Mercadeo y Venta, Servicio al Cliente, Contabilidad e Informática Avanzada.
- ✓ Acompañamiento a Emprendedores participantes del Directorio de Emprendedores Culturales de Mompox, a los cuales se lograron fortalecer a través de la creación de una página web llamada emprendedores culturales Caribe para su reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

- ✓ Gestión a personas que lograron obtener su Certificación por Competencia Laboral, de las cuales fueron vinculadas varias empresas de la región.
- ✓ En el Aplicativo APE (Agencia Pública de Empleo) se lograron validar sus datos muchas personas, para obtener un empleo formal.

También se trabajó en la sostenibilidad y Acompañamiento de los gremios sectoriales dentro de los cuales se resalta:

- ✓ Operadores Turísticos en Magangué
- ✓ Operadores Industriales y Comercializadores del Arroz en Magangué.

Con el fin de mejorar los niveles de formalización en materia de empleo y en la contratación laboral de las empresas, así como favorecer la economía local y regional que fomentan la generación de oportunidades en pro del desarrollo y la promoción laboral, la Cámara de Comercio en compañía de las Agencia Pública de Empleo del SENA, Comfenalco y La Alcaldía de Magangué realizó la primera feria de empleo, dirigida a público en general, personas en condición de discapacidad y empresarios.

Es importante resaltar que el objetivo de la feria de empleo fue que los participantes aspirantes mejoraran su perfil y aumentaran las posibilidades de desempeñarse efectivamente en el mercado.

Por otro lado se elaboró una agenda académica donde se trataron Temas como Certificados por Competencias por el SENA, Taller de orientación laboral por Comfenalco, Beneficios de contratar personal en condición de discapacidad por la Alcaldía Municipal, formalización empresarial por la Cámara de Comercio es relevante resaltar que en general se ofertaron 662 vacantes en diferentes perfiles, en diferentes municipios del Departamento.

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 2017 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 elaboración 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, 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 2017 fue incluido en nuestro plan de formación institucional.

La Cámara de Comercio de Magangué, en el 2017 inició un proceso de adecuación estructural y tecnológica (infraestructura y equipos, programas o software especializados para la gestión documental), con el cual se garantice la preservación de la información; 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.

Por otro lado, es importante resaltar que se cumplió con el Programa de mantenimientos, en la cual se encuentran Alarmas contra incendio y robo para garantizar mayor seguridad, 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.

Mediante un Manual Operativo para el Registro Único Empresarial y Social que contiene los elementos esenciales (Aspectos Técnicos, Aspectos Operativos, Aspectos Financieros, Aspectos Jurídicos, Proceso Mínimo Clave, Manual de calidad del RUES, Documentos requeridos para trámites de registro, Recaudo del Impuesto de Registro por Cámara). Este documento es actualizado permanentemente por el Comité de Registro del RUES atendiendo los cambios generados por la dinámica del Registro. Adicionalmente se le viene dando cumplimiento a la Circular 02 de 2016 de la SIC en lo que concierne al servicio RUES.

Confecámaras a través de la Dirección de Desarrollo a Cámaras Unidad de Sistemas desarrolló el Manual de Procesos RUES que tiene establecido los procedimientos para desarrollar las Operaciones internas de Cámaras que actualizan el RUES. Mediante el "Servicio RUES" nuestros usuarios pueden realizar (consulta por matrículas, consulta por nombre, consulta por palabra clave, consulta por identificación, consulta detallada, consulta proponente, selección de servicios sobre matrículas de otras cámaras de Comercio), tramites de operaciones recibidas de otras cámaras que actualizan el RUES y la base de datos de las cámaras responsables, proceso de escaneo, revisión, firma y envío de documentos al RUES, Control de homonimia y validación previa de matrícula RUES.

Con el objeto de mejorar la comunicación con nuestros usuarios y dentro de los lineamientos establecidos para la atención efectiva de los PQR, se elaboró 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.ccmagangue.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.

Es importante resaltar que la Cámara sigue aplicando el Manual de Registro, teniendo en cuenta la Cartilla de Procesos Nacionales que unifica y homologa los tramites de registro a nivel de las cámaras de comercio del país, manteniendo siempre como marco lo establecido en la legislación vigente en referencia a la Carátula única empresarial y anexo de matrículas o renovación, establecimientos, sucursales y agencias, cancelación de persona natural y establecimientos de comercio, inscripción de documentos, formulario adicional de registro con otras entidades, formulario DIAN, Proponentes y demás registros asignados.

La Cámara de Comercio de Magangué, en cumplimiento de su plan de mejoramiento revisó los diferentes manuales de funciones y procedimientos, en especial lo referente a Registro Públicos y luego de dicha revisión, documentó e implementó el procedimiento para los nuevos registros establecidos en el Decreto 019 de 2012 en el Registro Único Empresarial y Social, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 8.2.3 Capítulo 8, Título VIII de la Circular Única. Lo anterior, para evitar que se afecte la eficiencia y eficacia de las actividades relacionadas con la aplicación de dichos registros.

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 2017 la Cámara de Comercio de Magangué actualizó y renovó su 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 2017 se realizó una preparación hacia la transición a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, lo que contribuyó de manera significativa al logro de los objetivos de la entidad y ha permitido que cada vez más se identifiquen oportunidades de mejora, enfocada básicamente hacia la excelencia en la satisfacción de nuestros clientes internos y externos, obtenida gracias a la encuesta de satisfacción al cliente, cuyos resultados han favorecido los propósitos de nuestra entidad, así como ha logrado que nuestros clientes y otras partes interesados satisfagan al máximo sus necesidades y expectativas.

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, realizada el 09 de Octubre de 2017 con los certificados respectivos son 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 Actualización y Renovación, 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 2017 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.

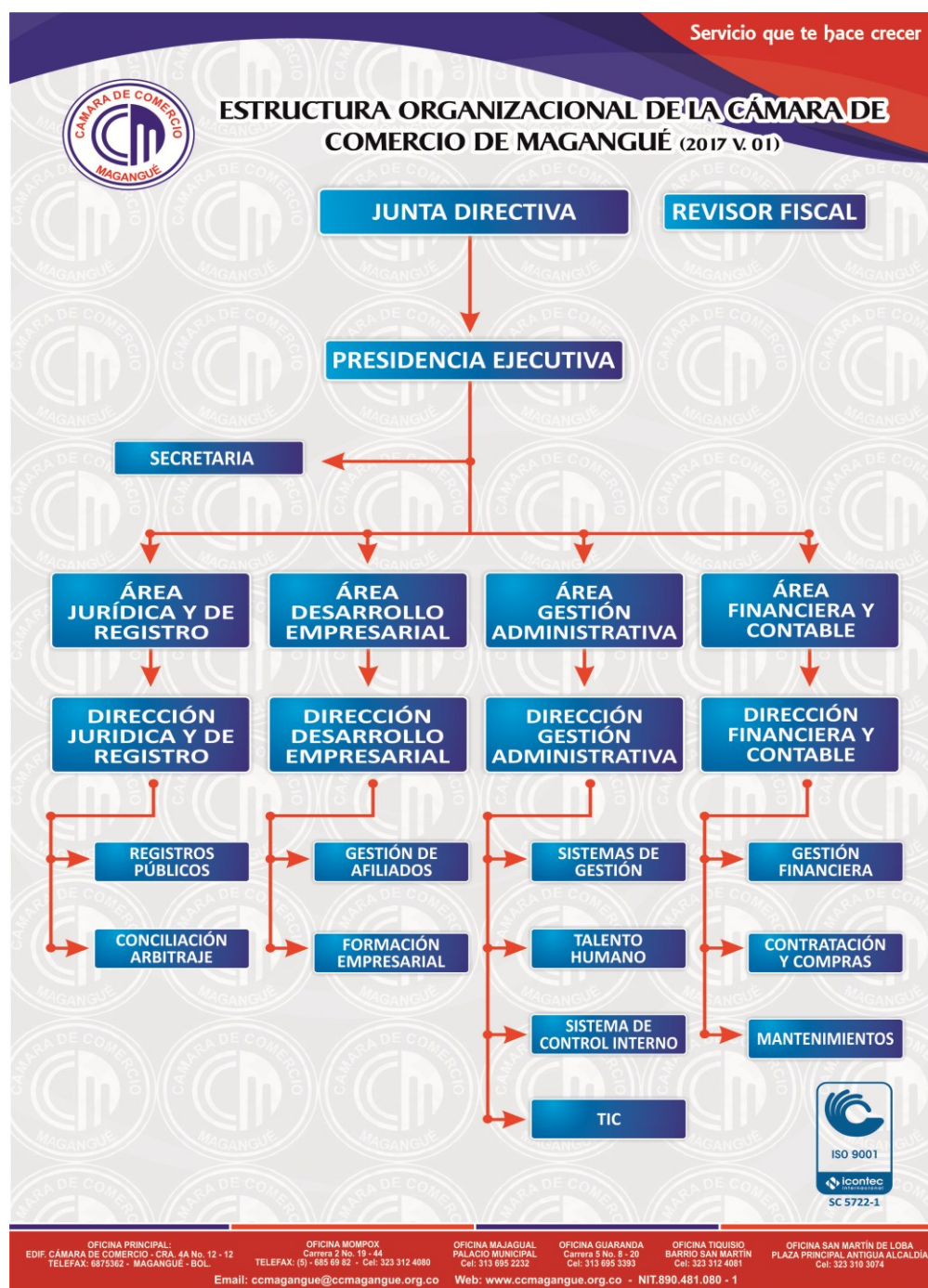
- ✓ Implementar y desarrollar la gestión de planes, programas y proyectos que conlleven a la ejecución de convenios y/o alianzas de cooperaciones privadas y/o públicas en el ámbito nacional e internacional que contribuya al desarrollo regional en los aspectos socioeconómicos, infraestructura, ciencia, 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 2017, a través de los indicadores de gestión son los siguientes:

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES
GESTION DE CALIDAD	90%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	96%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	96%
TALENTO HUMANO	92%
GESTION DE AFILIADOS	96%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	98%
REGISTROS EMPRESARIALES	99%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	99%
TIC	90%
MANTENIMIENTOS	99%
GESTIÓN DOCUMENTAL	94%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	96%

Organigrama: Nuestro Organigrama es el siguiente:



Sistema Cameral de Control Interno: En el 2017 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 crearon 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 2017 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 la Generalidades de la Administración del Riesgo, en Gestión de riesgos en los procesos, así como la socialización del manual de control interno.

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 redunda 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 la Seguridad y Salud en el Trabajo: Para el año 2017 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. Dentro del cual se han elaborado y ajustado una serie de manuales, procedimientos, formatos y matrices conforme a las actividades operativas 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 programa de vigilancia epidemiológica desarrollado en la entidad.

De igual manera, se contrata a 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 al responsable de la ejecución del mismo y también 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, logrando alcanzar un 96% de cumplimiento, ubicándonos dentro de la valoración de aceptable para el mejoramiento continuo del mismo Sistema de Gestión.

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; desarrollado dentro de los Subprogramas 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 2017, sigue manteniendo e implementado 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: Registro Nacional de Turismo, Higiene Postural, Procedimiento de Organización Documental, Gestión de Riesgos en los Procesos, Circular Única: Principales cambios, Liderazgo empresarial, Prevención del estrés laboral, Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, Estilo de vida y trabajo saludable, Memorando Normas NIIF y Políticas y Motivación Empresarial.

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%	97%
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%	14%
Lograr que el resultado de la medición sobre la	Resultados de encuesta al cliente en %	80%	96%

satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.			
Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	80%	93%
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	96%

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, la ejecución del programa se hace en un 100%, 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 2017 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
GESTION DE CALIDAD	100%	99%	95%	99%	92%	90%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	96%	114%	107%	104%	70%	95%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%	100%	100%	100%	96%
TALENTO HUMANO	92%	93%	93%	92%	93%	92%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	92%	100%	96%	95%	97%	96%
GESTIÓN DE AFILIADOS	108%	96%	95%	96%	97%	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	96%	95%	96%	97%	97%	98%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%	100%	100%	80%	99%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%	100%	95%	95%	99%	99%
TIC	97%	96%	100%	99%	95%	90%
MANTENIMIENTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	99%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	83%	93%	99%	90%	94%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	98%	98%	98%	98%	93%	96%

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 96%. Por otro lado, observamos una mejoría notable en el proceso de Gestión Financiera y Contable pasando de un 70% a un 96% y en el proceso de Registros empresariales que pasa de un 80% a un 99%, lo que indica que en ambos casos se realizaron las acciones correctivas correspondientes para aumentar en dichos indicadores. 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 de la vigencia anterior han sido efectivas.

3) 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 2017, fueron los siguientes:

Se adquirieron y se actualizaron nuevos equipos de cómputos con una mejor configuración y Tecnología, dentro de los que se destacan Rack, swiches, Routers, Servidores, Patpanel, impresoras y portátiles de mejor tecnología y rapidez, dentro de los cuales estuvo el mejoramiento del servicio implementado en nuestras bases de datos SII, Documaster, garantizando y salvaguardo la información de tal forma que nuestro sistema sea estable.

En la actualidad se han efectuado los siguientes avances con la implementación de la plataforma del Sistema integrado de Información (SII), en la Cámara de Comercio de Magangué, con el objetivo de estar a la vanguardia tecnológica de todas las cámaras de comercio del país. Hasta el momento se ha avanzado en los siguientes aspectos:

1. DATACENTER Y SEGURIDAD EN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se implementaron nuevas herramientas tecnológicas y de seguridad en el datacenter que permiten mayor estabilidad de los servicios, aumentando la capacidad para afrontar la concurrencia masiva que se presenta en la época de renovaciones en nuestras bases de datos bases de datos SIREP, SII, RNT, RUES,

RUNEOL, por medio del proveedor AMAZON de la mano con Confecámaras, lo que permite mayor estabilidad en cada uno de nuestros servicios registrales a cada uno de los usuarios que visitan nuestro portal de internet.

2. VIRTUALIZACIÓN

Por otro lado se estuvo trabajando en el fortalecimiento de la virtualización del 100% de nuestros servicios y anexo de los soportes digitales, se realizaron ajustes de parametrización y aplicabilidad teniendo en cuenta el modelo de control y seguimiento de las radicaciones virtuales. Se mejoró la operatividad del uso de las herramientas web y los leguajes opensource y herramientas de código abierto como PHP, JAVA, JAVASCRIPT, TCPDF, OpenSSL, PHPEXCEL, DHTMLX etc. Se diseñó un nuevo motor de liquidación y de flujo documental, lo que permite que todos los tramites generen códigos de barras y radicado. Uso de bases de datos MYSQL, AURORA, MARIADB que utilizan código abierto y son muy dinámicas.

Se realizó el desmonte de la base de datos ADABAS que cumplía su ciclo de 2002 a 2016 realizando una completa integración con nuestro sistema SII, apache, Entire, RPCS, Natural Adabas lo que permitió resolver problemas de ecoding y caracteres especiales, problemas de integración cuando el intercambio de información implica registro de gran tamaño, complejidad en la extracción de la información y problemas de concurrencia. Se implementó nuevo motor de liquidación y de flujo documental donde todos los trámites generen códigos de barras y radicado.

Se trabajó en nuevo módulo de caja, lo que implica una nueva secuencia de los recibos de caja, siempre se genera código de barras salvo certificados, inclusive para las transacciones que se realicen en forma automática (Mutaciones, Matricula de Persona Natural, Renovaciones Etc.)

La secuencia quedara de la siguiente manera:

RXXXX se cambia por SXXXXXX (NORMALES)

GXXXX se cambia por HXXXXXX (GASTOS ADMINISTRATIVOS)

NXXXX se cambia por MXXXXXX (NOTAS DE REVERSIÓN)

También se adelantaron trabajos en el módulo de digitación que permite entre otras cosas las siguientes:

- dependiendo del tipo de acto que se registra habilitar funcionalidades de digitación específicos.
- Elaboración de un módulo de captura de textos en formato continuo (wysiwyg) que mejorará sustancialmente el rendimiento de las áreas de digitación.
- Integración con ANI. Verificación de nombramientos. Se han tenido inconvenientes con la Registraduría por intermitencia del servicio. Su liberación no ha sido oficial.

Se fortaleció la construcción y diseño del módulo de estudio y registro, lo que implicó una parametrización del sistema de información, donde le sugiere al abogado los actos que deben ser registrados, también incluye la gestión de devoluciones e integra los requerimientos contemplados en la circular única, gestión de solicitudes de asesorías entre otros.

Se trabajó en aspectos técnicos y de arquitectura en lo que respecta a consultas y extracciones de información que incluye la certificación dentro de los que están:

- ❖ Nuevo modelo de certificados.
- ❖ Presentación Mejorada
- ❖ Información más completa
- ❖ Facilidad en la adaptabilidad de la certificación
- ❖ Unificación de los certificados para las diferentes cámaras de comercio del país
- ❖ Códigos de verificación y mecanismo para su verificación
- ❖ Potencialización del certificado
- ❖ Firma digital de los certificados (P12 o Certitoken)

3. API DE INTEGRACIÓN SISTEMAS EXTERNOS.

Otro de los trabajos adelantados por el área de tecnología tiene que ver con la integración de sistemas externos lo que permite una correcta integración y adaptabilidad con los diferentes sistemas externos a los cuales se requiere integración con nuestros sistemas SII ofreciendo varias ventajas y funcionalidades dentro de las que están:

- ❖ Mecanismo que expone a través de servicios web tipo RESTFULL métodos que permiten interactuar con el sistema SII
- ❖ Se construyeron más de 30 métodos: Desde consultas de expedientes hasta registro de pagos y expedición de certificados.
- ❖ Facilita el acceso a la información de los registros públicos.
- ❖ Integración con PSE – Directo
- ❖ Integración con Bancos: Occidente, BBVA, Bogotá, etc.
- ❖ Integración con Gateways de Pago: AVISOR, Zona Virtual, P2P, Pagos Inteligentes, TuCompra, etc.
- ❖ Integración con Corresponsales: ATH
- ❖ Integración con Recaudadores: GANA, Aportar, Baloto, etc.
- ❖ Integración con Registraduría: Biometría y ANI
- ❖ Integración SGD
- ❖ Integración con DIAN (Muisca)
- ❖ Integración Alcaldías
- ❖ Integración con Compite360
- ❖ Integración con REE

4. AJUSTES EN EL FORMULARIO

En lo que respecta a al formulario el área de tecnología de la información estuvo trabajando en los cambios pertinentes de acuerdo a lo reglamentado en la circular 004 de 2017, para cual se incorporaron los siguientes cambios:

- ✓ Cambio completo de forma (páginas 1 y 2)
- ✓ Anexo nuevo para ESADL
- ✓ Data nueva (más de 55 datos)
- ✓ Se incluye data relacionada con identificación del comerciante en el exterior (DIAN)
- ✓ Se elimina la data de notificación para establecimientos de comercio
- ✓ Data de ubicación: Zona (rural o urbana)
- ✓ Data de ubicación: Código postal,
- ✓ Data de ubicación: Código del país, etc.
- ✓ Data de ubicación: Teléfonos a 10 dígitos
- ✓ Seguridad Social: Aportante y tipo de aportante
- ✓ Actividad económica: Descripción resumida de la actividad económica. Obligatoriedad para personas naturales que sean afiliados.
- ✓ Actividad económica: Fecha de inicio de actividad principal y secundaria.
- ✓ Información financiera: Grupo NIIF

- ✓ Información financiera: Se cambian algunos nombres
- ✓ Cambio en el nombre del campo "Gastos Financieros" por "Gastos por Intereses" para proponentes.
- ✓ Grupo NIIF en formulario de proponentes.
- ✓ Nuevo anexo para ESADL y Economía solidaria.

5. IMPLEMENTACIONES SISTEMA RUES

A nivel de Rues se trabajó en los temas de sincronización y actualización de la información de nuestras bases, para que esta se mantenga actualizada, en este sentido se estuvo trabajando en un mecanismo para que la consulta sea ágil y por múltiples criterios, por ejemplo: representantes legales juntas directivas, socios, revisores fiscales entre otros.

Dentro de las principales acciones que se desarrollaron en esta área se destacan las siguientes:

- ❖ Garantizarse la sincronización del RUES.
- ❖ Establecer herramientas para verificar la integridad de la información.
- ❖ Sincronización de la relación propietario establecimiento. Proyectos de servicios nacionales.
- ❖ Se trabajó un mecanismo para la consulta ágil y por múltiples criterios de Representantes Legales.
- ❖ Se estuvo trabajando en un mecanismo ágil de enlace para cada registro (Registro Mercantil, Registro Proponente, Registro de Esadl, Registro Economía Solidaria, Registro Juegos de suerte y Azar, Registro de Veedurías, Registro Ongs Extranjeras, Runeol, y RNT).
- ❖ Implementar un índice general que permita conocer, por nit o razón social, en que registros está inscrito una persona natural o jurídica.
- ❖ Implementación de intercambio de imágenes en formato PDF/A
- ❖ Implementación de S3 como mecanismo de intercambio de imágenes RUES.
- ❖ Con los cambios de domicilio creación de un mecanismo automático de intercambio de información.
- ❖ Creación de una nueva opción que facilite el control de homonimia y que tenga en cuenta solo los registros separándola de la consulta general.
- ❖ Implementación de un mecanismo para la devolución ágil de dineros. En lo posible para que lo haga directamente la responsable por consignación o

medios electrónicos sin que intervenga la Cámara receptora y sin afectar la compensación.

- ❖ Implementar un mecanismo que se puedan radicar recursos de reposición con destino a cualquier Cámara de Comercio del país.
- ❖ Realizar los Ajustes en el liquidador y radicador del RUES para el manejo de la ley 1780 y los beneficios de la misma.

6. SOFTWARE DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se adelantaron trabajos en lo que respecta al Software de gestión documental, para ello el área de sistemas, se estuvo capacitando en las ciudades de la costa atlántica del país, con la Firma Lexco asesor experto contratado por la entidad en lo que respecta a la implementación y puesta en marcha del sistema de gestión documental de acuerdo a las disposiciones de la ley general de archivo y súper intendencia de industria y comercio.

Dentro de las actividades adelantadas están:

1. Clarificación de los aspectos técnicos para adicionar la metadata a los documentos digitalizados, la metadata permite clasificar el documento sin necesidad de ningún sistema de gestión documental para interpretarlo.
2. Unificación de los tipos documentales.
3. Se definió la mejor forma de organizar las TRD por proceso y las series y subseries documentales ajustándola a dicha clasificación.
4. Se definió el almacenamiento en forma digital de los documentos deben contemplarse las definiciones establecidas en la Ley 594 de 2000 y decreto 2364 de 2012 – Trámites 100% virtuales.
5. Para el sistema de gestión documental se puntualizó que para el almacenamiento de las imágenes se debe garantizar entre otras cosas:
 - ✓ La inalterabilidad de las imágenes
 - ✓ Su conservación
 - ✓ Versionamiento
 - ✓ Su consulta

- ✓ Se recomienda la implementación de "ensobramiento" en formato PDF/A.
- ✓ Múltiples firmas digitales
- ✓ Asocia todos los tipos documentales en un solo archivo
- ✓ Conservación en el tiempo
- ✓ Unicidad

Por otro lado, se estuvieron evaluando diferentes softwares de gestión documental de acuerdo a los requisitos que nos exige la ley de general archivo y demás entes de control, para su compra o adquisición, para los cuales se estuvieron realizando pruebas de integración y funcionamientos, verificando parametrización y funcionalidad de acuerdo a cada uno de los registros y exigencias que tiene el ente cameral en estos aspectos.

6. Verificación de identidad

Con la vigencia del año 2017 se reforzó el tema de verificación de identidad, para lo cual se realizaron algunos ajustes:

1. Para los trámites registrales que se realicen en forma electrónica – Evitar la suplantación.
2. Mejorar el nivel de seguridad de cada transacción.
3. Se trabajó en la estabilización e integración con los proveedores de verificación.
4. Implementación de procesos al interior de la Cámara de Comercio para que los usuarios puedan ser verificados en forma presencial.

7. Implementación de nuevas tecnologías para los usuarios

En las instalaciones de la sede principal de nuestra entidad por su parte el área de sistema adelanto la implementación de nuevas tecnologías de información para el servicio de los comerciantes y usuarios de entidad dentro de los que se destacan:

7.1 Adquisición de un digiturno

Este Digiturno establece un sistema de turnos acorde con la normatividad aplicable, las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías. El sistema, le permitirá recibir atención especial y preferencial a las personas en

situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

Así mismo, el nuevo servicio lo invita a diligenciar una encuesta de servicio donde podrá calificar la calidad, oportunidad y amabilidad en la prestación de nuestros servicios.

El nuevo sistema consta de tres sencillos pasos:

1. Registro y asignación de turno.
2. Atención.
3. Calificación de nuestros servicios.

7.2 Cartelera Electrónica informativa.

La función principal de este tipo de cartelera es publicitar eventos, servicios, anuncios o promociones al público en general, esta cartelera electrónica ofrece una rotación de selección de anuncios, utilizada para mostrar publicidad de múltiples actividades de la Cámara de Comercio de Magangué. También incluye texto e ilustraciones sencillas.

Una de las ventajas de una cartelera electrónica es que la publicidad no tiene que ser estática, la presentación visual puede ofrecer algo sencillo, como gráficos animados que permiten la cartelera presentar un sencillo mensaje de 10 segundos que se repite continuamente, lo que es posible para cualquier persona que llegue a nuestras instalaciones, ver todo el mensaje con poco esfuerzo.

7.3 Computador de Consulta para los Usuarios.

La entidad cameral con el fin de poner a disposición de todos nuestros usuarios los servicios virtuales, instalo en las oficinas de atención al cliente un computador con conectividad a internet para el uso y consulta de todos sus comerciantes, afiliados, y público en general.

8. Software Financiero Jsp7.

En la parte financiera en lo que respecta a nuestro software contable llamado JSP7 El área de sistemas junto con el equipo contable realizo capacitaciones y parametrizaciones del sistema con respecto a las normas NIIF, teniendo en cuenta la aplicabilidad de estas nuevas normas a nivel financiero para la entidad, estos nuevos cambios permiten una oportunidad para mejorar la función financiera a través de una mayor consistencia en las políticas contables, obteniendo beneficios potenciales de mayor transparencia, incremento en la comparabilidad y mejora en la eficiencia. De acuerdo a los requerimientos de la controlaría, Dian, superintendencia de industria y comercio y otros entes de control.