



INFORME DE GESTION O LABORES AÑO 2015

Este informe se realiza en cumplimiento del Título VIII, Capítulo II 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 detalla 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 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, y 1.4.2 del capítulo primero 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 numerales 1.1.2, 1.2.2, 1.2.4, 1.2.5, 1.2.6, 1.3.2, 1.4.1 y 1.4.3 del capítulo primero 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 1.2.7, 1.3.3 y 2.7 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 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 1.2.3, 1.4.8 y 2.4 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 registro 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 solicitud 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 fijaran 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 Bolívar 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 tres sedes seccionales (Mompox, Guaranda y Tiquisio) y en la página web de la entidad.

- e) Recepción de Estados Financieros: Cuando se presentan los estados financieros para su 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 1.1.3 del del capítulo primero del Título octavo de la Circular Única.

- g) Así mismo, en cumplimiento de la Circular 005 de 2014 expedida por la SIC, 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 registro 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, 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 2014, 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 practicas, la costumbre mercantil investigada y aprobada por la Junta Directiva se denominó: "Contrato de Compraventa por Sistema de Plan Separe"

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 Cámaras 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 1.2.8 del capítulo primero Título octavo de la Circular Única.

Cuando quiera que circunstancias extraordinarias de caso fortuito o fuerza mayor hagan necesario modificar temporalmente el horario de atención al público, la variación se informa al público 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. Con la constancia mensual de la reunión de la junta directiva, se allegará a la Superintendencia de Industria y Comercio constancia de haber dado cumplimiento a lo recién dispuesto.

- 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, deberá indicarse 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 señale 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 1.4.7 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 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 liquida 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 Cámaras 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 1.4.7 del capítulo primero del presente título.

ii. Infraestructura y asignación de personal: La Cámaras 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
- 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 RUE.
 - 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 2014 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
- 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 receptionar, 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 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 receptionarlas 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 1.4.7 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 tres oficinas seccionales de atención en la ciudad de Mompox – Bolívar, una en Guaranda – Sucre y otra en el municipio de Tiquisio - 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 2015 se dio apertura a una nueva oficina en Majagual - Sucre 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 2015 hizo uso de promotores mercantiles, ubicados estratégicamente, quienes durante el año visitan 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.

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 2015, fueron los siguientes:

Se adquirieron nuevos equipos de cómputos, como 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 SIREP, SII, Documaster, garantizando y salvaguardo nuestra 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:

Se realizaron cambio de antenas satelital para el servicio del Rues con el fin de contar con antenas satelitales de última tecnología, teniendo en cuenta los nuevos desarrollos tecnológicos y la aplicabilidad de muchos desarrollos al respecto.

Por otra parte se mejoró el servicio de internet en las sedes de Guaranda, Tiquisio y Mompox adquiriendo un internet por fibra que incluye servicio de IP fija para brindar un mejor acceso a nuestros sistemas informáticos, SII-SIREP para mejorar la eficiencia con el servicio de internet en esta sedes esto ha optimizado la prestación del servicio para estas zonas de la entidad cameral.

En la sede principal se amplió el ancho de banda de 8 Megas a 20 Megas con el fin de mantener nuestros servicios disponibles, dado que estos se encuentran virtualizados y se requiere contar con una contingencia adicional para los requerimientos técnicos del caso, que mejora la prestación del servicio para usuarios internos y externos.

Por otra parte se cambió de proveedor de pasarela de pagos en la solución de ventas no presenciales API botón de pagos automáticos, por uno nuevo llamado TU COMPRA con el fin de prestar un mejor servicio, teniendo en cuenta que este ofrece una mejor pasarela de pagos y la plataforma es mucho

más amigable con nuestros usuarios, esto permitió mejorar nuestra plataforma virtual en los servicios que se disponen a nivel web.

En nuestra base de datos DOCUMASTER se realizó una actualización que permitió sistematizar nuestro sistema de Gestión de calidad, ya que este no se encontraba sistematizado, y se manejaba en computadores locales, esta actualización permite que los funcionarios de la entidad puedan consultar a través de la intranet todos los formatos, documentos, y demás archivos que constituyen nuestro sistema de Gestión de calidad, evitando pérdida, desorden de la información y una fuente confiable de la información. Quedando esta base de datos actualizada a su versión 6.0.

Se cambió el diseño de nuestra página web institucional que estaba diseñada en Joomla versión de 3.3.6 y se pasó a HTML 5 con muchas mejoras dentro de las que están:

- ✓ HTML5 es la última versión de HTML. El término representa dos conceptos diferentes:
- ✓ Se trata de una nueva versión de HTML, con nuevos elementos, atributos y comportamientos.
- ✓ Contiene un conjunto más amplio de tecnologías que permite a los sitios Web y a las aplicaciones ser más diversas y de gran alcance. A este conjunto se le llama HTML5, a menudo reducido a HTML5 .
- ✓ Diseñado para ser utilizable por todos los desarrolladores de Open Web, referencia a numerosos recursos sobre las tecnologías de HTML5, que se clasifican en varios grupos según su función.
- ✓ Semántica: Permite describir con mayor precisión cuál es su contenido.
- ✓ Conectividad: Permite comunicarse con el servidor de formas nuevas e innovadoras.
- ✓ Sin conexión y almacenamiento: Permite a las páginas web almacenar datos localmente en el lado del cliente y operar sin conexión de manera más eficiente.
- ✓ Multimedia: Nos otorga un excelente soporte para utilizar contenido multimedia como lo son audio y video nativamente.
- ✓ Gráficos y efectos 2D/3D: Proporciona una amplia gama de nuevas características que se ocupan de los gráficos en la web como lo son canvas 2D, WebGL, SVG, etc.
- ✓ Rendimiento e Integración: Proporciona una mayor optimización de la velocidad y un mejor uso del hardware.

- ✓ Acceso al dispositivo: Proporciona APIs para el uso de varios componentes internos de entrada y salida de nuestro dispositivo.
- ✓ CSS3: Nos ofrece una nueva gran variedad de opciones para hacer diseños más sofisticados.

Se incorporó a nuestra página web institucional nuevas funcionalidades que incluyen submenú para todos nuestros usuarios dentro de los que están el menú de Ley de Transparencia que contiene toda la información relacionada con la Cámara de Comercio de Magangué dentro de las que se destacan Estructura orgánica, informes contables y financieros, directorios institucionales, normatividad, informes e indicadores de gestión, contratos que incluye enlace a la página web del secop, atención al ciudadano, procedimiento de toma de decisiones, mecanismo de supervisión y control, mecanismo de presentación directa de PQR, registro de publicaciones, gestión documental, registro de activos de información entre otros.

Adicionalmente se diseñó un software de afiliados elaborado en PHP Y HTML 5 que incluye una base de datos en MYSQL ambientado a nivel web con el fin de Ofrecerle un mejor servicio a nuestros afiliados, en cuanto a capacitaciones, notificaciones correos electrónicos, formaciones empresariales, registro de afiliaciones, entre otras que permites tener una mejor comunicación de la entidad con sus afiliados.

Por otro lado la Cámara de Comercio de Magangué de la mano con Confecámaras repotenció su capacidad de almacenamiento y desarrolló los mantenimientos a los servidores y Datacenter de nuestra base de datos SIREP y SII, lo que garantiza que nuestro sistema opere normalmente y salvaguardar nuestra información.

En la parte financiera se contrató y parametrizo un nuevo software contable llamado JSP7 que incorpora las nuevas normas NIIF que ofrece 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.

En el tema de Identificación Biométrica, con el fin de cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la implementación del sistema de prevención de Fraudes registrales- SIPREF, la Cámara de Comercio de Magangué en cooperación con Confecamaras hemos celebrado e implementado el convenio suscrito con la Registraduría Nacional del Estado Civil para habilitar el acceso a las bases de datos de identificación Biométrica.

A continuación relacionamos las actividades que se ejecutaron, tendientes a la implementación del componente biométrico del SIPREF:

- ✓ Con el apoyo de Confecamaras se suscribió con Certicamaras el contrato N° 439 de prestación de servicios, para la operación tecnológica de acceso a las bases de datos de identificación biométrica, que nos habilita para la operación a través del RUES a todas las Cámara de Comercio.
- ✓ Se adquirió y se distribuyeron a nuestras sedes los dispositivos Biométricos.
- ✓ En el marco del convenio N° 06 DE 2015 con la Registraduría Nacional Del Estado Civil, se conformó el comité técnico de las dos entidades, el cual se reunió el día 28 de septiembre para planear las actividades y pasos a seguir.
- ✓ Se radico en la Registraduría la presentación del Datacenter con la participación de Certicamaras en calidad de operador Biométrico.
- ✓ Se solicitó licencia de Pruebas para acceder a la información biométrica y biográfica.
- ✓ Se solicitaron las 20 cédulas de pruebas autorizadas.
- ✓ Se realizó el desarrollo tecnológico del componente biométrico para las Cámaras de Comercio.
- ✓ Se realizaron las pruebas del sistema
- ✓ Se realizó pre-auditoria en convenio con Confecamaras con la Cámara de Comercio de Facatativá.
- ✓ Se inició el inventario en las de los equipos en los cuales se implementaría el servicio de biometría con todos los requisitos técnicos solicitados por la Registraduría (usuarios y Equipos)
- ✓ Se realizó jornada de auditoria del sistema en las oficinas de Confecamaras.
- ✓ Se autorizó de parte de la Registraduría el paso a producción de la solución biométrica auditada.
- ✓ Se remitió a la Registraduría la tabla de todos los usuarios y equipos en que se utilizara la solución biométrica.

Actualmente nuestro proceso técnico de acceso a la Registraduría Nacional del Estado Civil ha sido avalado y estamos en la etapa de producción. Para este efecto, se elaboraron manuales técnicos y operativos de la solución, acordando los niveles de servicio con el operador biométrico, ya que nos encontramos en producción desde la el 04 de Enero de 2016 con esta implementación.

Es importante recordar para tal caso que la Cámara de Comercio de Magangué con el apoyo de Confecamaras y Certicamaras preparo y divulgo el manual básico de Políticas de Seguridad de la información que constituyen un componente básico para la operación de la identificación biométrica, por lo que su implementación es de rigurosa observancia para este propósito.

Funcionalidad: Renovación de matrícula mercantil.

Descripción: Se realizó cambio en la presentación de los años a renovar. Se busca con esta modificación facilitar el proceso de diligenciamiento de la renovación por parte del cliente y de los cajeros acogiendo las sugerencias realizadas por la Cámara de Comercio.

Módulo: Registros Públicos -> Renovación

Funcionalidad: Reliquidación de cuota de afiliación

Descripción: Se ajustó la funcionalidad de reliquidación para que permita reliquidar la cuota para un afiliado al momento de reliquidar los activos de una matrícula.

Módulo: Registros Públicos -> Renovación de matrícula.

Funcionalidad: Mutación de dirección

Descripción: Se ajustó la funcionalidad de mutación de dirección para que en caso de modificar ambos datos (Ubicación comercial y notificación judicial) sean cobrados en un mismo acto, quedando así una sola inscripción en el libro XV.

Módulo: Registros Públicos -> Mutación Dirección

Funcionalidad: Notificaciones vía SMS.

Descripción: Se corrige en el SII el proceso de envío de notificaciones vía SMS. Lo anterior dado que dicha funcionalidad estaba operando en forma parcial (Solo para radicaciones y devoluciones). El problema se presentaba al momento de grabar la información en la tabla pila_sms.

Funcionalidad: Certificados de Libros.

Descripción: Se ajustó el programa VRCERLIB para que puedan ser expedidos los certificados de libros cuando el expediente tenga códigos de barras en trámite o cuando el estado de la matrícula no sea 6.

Módulo: Registros Públicos -> Certificados

Funcionalidad: Generación Certificados en hoja blanca.

Descripción: Se ajustó tanto el Impresor como el módulo de expedición de certificados el SII para que en aquellos casos en que se solicite más de un certificado con el mismo recibo, la comunicación entre el impresor, el SII y el componente acrobat se haga una sola vez. Esto implicó tanto ajustes en el SII como en el impresor el cual debe ser actualizado en las cajas de las C.C.

Módulo: Registros Públicos -> Certificados

Funcionalidad: Sincronización Matriculados

Descripción: Se ajusta el proceso de sincronización de matriculados del SIREP al SII para que incluya el número de matrícula y el Nit de las casas principales. Implicó la modificación del objeto virtual EXTSII01.

Módulo: Módulo de Registros à Estadísticas y Extracciones -> Extracción de Matriculados.

Funcionalidad: Modulo de Escaneo:

Descripción: Se ajustó el módulo de escaneo para corregir diversos problemas que habían sido reportados por las Cámaras de Comercio al momento de utilizar este componente para escanear las imágenes directamente al SII.

Funcionalidad: Integración del SII con TuCompra

Descripción: Se realizaron los desarrollos en el SII para garantizar la integración con la plataforma de pago TuCompra.

Funcionalidad: Actualizaciones al RUES

Descripción: Para actualización de matriculados-RR15N. Se realiza ajuste para envío de información de propietario de sucursal o agencia.

Descripción: Para actualización de proponentes-RR30N. Se realiza ajuste para envío obligatorio del número del NIT cuando el valor exista ya que ocasionaba problema con REE.

Funcionalidad: Actualizaciones de expediente de matriculado en SII

Descripción: Captura y actualización del campo SIGLA en formulario de actualización de matriculados.

Funcionalidad: Solicitud de Certificados

Descripción: Como usuario público Pantalla de venta de certificado como usuario público: Link erróneo de consulta y validación.

Descripción: Trámite local se adicionó

- El pago como afiliado a las sucursales afiliadas.
- Solicitud de certificado de existencia en sucursales de ESADL.
- Control para que no liquide estampilla cuando se solicite certificado por gasto administrativo, oficial o afiliación.
- Control de apostrofe en la dirección de pagador al momento de liquidar pago de certificado
- Alerta emergente de trámites pendientes.

Funcionalidad: Generación de Certificados

Descripción: Reducción de interlineado y espacios nulos al momento de construir el PDF de certificado. Con esto se busca optimizar el uso del papel.

Funcionalidad: Tramite RUES

Descripción: Ajuste para que puedan solicitar certificados al RUES con expediente que contengan nombre o razón social con apóstrofe, coma y saltos.

Funcionalidad: Renovación ESADL

Descripción:

- Adición de control para que no exija tamaño de empresa y jóvenes emprendedores.
- Variable sin definir a momento de renovar por el SII.

Funcionalidad: Formulario Renovación Persona Naturales

Descripción: Ajuste del valor fijo neto en la impresión de formulario renovación años anteriores.

Funcionalidad: Renovación de matricula

Descripción:

- Actualización de pantalla de renovaciones de años anteriores (modelo simplificado)
- Ajuste a control de valor numérico en número de empleados
- Ajuste a control de campo de matrículas asociadas reciba exclusivamente S o N

Funcionalidad: Solicitud de NIT a DIAN

Descripción: Ajuste para solicitud de NIT por parte sociedades nuevas.

Funcionalidad: Consulta de Certificados

Descripción: Control de NOTICE ocasionada por variables no definidas al momento de consultar certificados.

Funcionalidad: Generación de recibos Im7

Descripción: Adición de apellido en la generación de recibo de caja desde Im7.

Funcionalidad: Solicitud de certificados con cargo afiliado

Descripción: Se retira la solicitud de email a momento de digitar los datos de control de afiliado

Funcionalidad: Certificados Especiales

Descripción:

- Ajuste para quitar validación de acceso a script mediante registro en base de datos.
- Ajuste para definición de tamaño de hoja en certificado especial.
- Columna Usuario en la bandeja de certificados especiales.
- Control para que se visualice los opciones de bandeja de certificados especiales según avance de gestión de la solicitud.

- Ajuste en la grabación de respuesta extensa a solicitud de certificados especiales (certificados especiales de históricos)

Funcionalidad: Conciliación RUES

Descripción:

- Envío de estado 12 mediante MR03N
- Ajuste al cálculo de la diferencia de conciliación cuando el trámite se encuentra en estados 14 y 98 en RUES.
- Columna número interno en grid permite selección para copia.

Funcionalidad: Informe Diario de caja

Descripción: Adición de número de expediente de trámites RUES en el informe detallado de caja por servicio y recibo.

Funcionalidad: Extracción de matriculados

Descripción: Adición de columna NUMALCALDIA (numero retornado por alcaldías CAE)

Funcionalidad: Importación de formulario CAE

Descripción: Control adicional de obtención de nombres separados en la importación de formulario de comerciante.

Otras actividades realizadas en el año 2015 fueron: Instalación y actualización de la Licencia del Programa Suse 10.2, Licenciamiento de Linux Suse 10.2, mantenimiento de Adabas Natural Etire Connection versión 4.5, operación de mantenimiento del RUES, modificaciones página Web RUES y soporte de plataforma Linux, se siguió trabajando en el desarrollo para pasar todos los Módulos de SIREP a la Plataforma del SII. De otra parte se siguió trabajando con el Módulo de Generación de Información Exógena, en los esquemas y formatos electrónicos implementados por la Dian a través de sistema Muisca.

Se amplió el personal dispuesto para el área de sistemas, y se le dio la formación técnica a cada uno, así como estímulos para la formación profesional especializada, de tal forma que cada vez mejore su potencial al servicio de la entidad, se contrataron los servicios virtuales con Confecamaras para garantizar la prestación de los servicios de registros, incluyéndose la virtualización de todos los servicios, se ha capacitado al personal en el manejo de las nuevas plataformas y se ha dispuesto de la infraestructura necesaria, se ha capacitado al usuario en los nuevos cambios.

4) Gestión Administrativa

- a) **Archivo de los documentos de registro público:** Para nosotros es de imperiosa necesidad mantener y conservar los archivos de la entidad y garantizar su conservación en el tiempo conforme lo exige la Ley 594 de 2000 y los Decretos Reglamentarios 2482 de 2012, y 2609 de 2012, y 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 2015 iniciamos el proceso de implementación en materia de Gestión Documental; a través de la elaboración 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. De igual manera, en cumplimiento del Decreto 1080 de 2015, se reestructura el Comité Interno de Archivo, antes denominado Comité Evaluador de documentos y se elabora el Reglamento Interno de Archivo. También, 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 documentado los procedimientos para llevar y certificar los registros públicos.

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) para prestar un servicio acorde con lo establecido en la Circular 05 de 2002. 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 08 de 2012 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, Operación del programa CONEMPO1 "Servicios RUES" (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.

En aras 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.

Se actualizó 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.

De otra parte el Manual de Registro se sigue aplicando 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.

Se han tenido en cuenta cada uno de los boletines que expide el RUES, como resultado de los comités por medio de los cuales se busca la homologación de criterios en cuanto a los procesos registrales.

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 literal h, numeral 2.1.1.1., Capítulo 2, 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 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.

- c) **Sistema de Gestión de Calidad:** En el 2015 la Cámara de Comercio de Magangué aprobó el seguimiento de la Certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, para los servicios de Registros Empresariales, Promoción del Comercio, Formación empresarial y servicio de conciliación y arbitraje, otorgada por Icontec bajo el Código SC 5722-1.

Con cada preparación que se realiza anualmente, frente a la auditoría de calidad bajo la ISO 9001:2008, 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.

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, 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.

La Cámara de Comercio de Magangué obtuvo por primera vez la certificación de calidad ISO9001:2000 en el 14 de noviembre del año 2008 y fue renovada y actualizada a la norma de calidad ISO9001:2008 lográndose renovaciones consecutivas a lo largo de siete años según visitas de auditoria de calidad realizada por ICONTEC, 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, Promoción del Comercio, Formación Empresarial y Servicios de Conciliación y Arbitraje.

Luego de la auditoria de 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 componente que lo estructuran, siendo una entidad modelo en su categoría.

La norma ISO 9001:2008 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.

5) Desarrollo Empresarial

Desde el año 2015 se dio inicio a CEMPRESA es el nombre que lleva el Centro de Emprendimiento, Formación, Investigación, Proyectos e Innovación que ha creado la Cámara de Comercio de Magangué, el objetivo es fortalecer el desarrollo empresarial por medio de este centro que cuenta con un equipo de profesionales capacitados para brindar asesoría, acompañamiento y orientación a los empresarios de los municipios que hacen parte de la 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 se encuentra el apoyo a la creación de empresas y a la formulación de planes empresariales, capacitaciones en materia de mercadeo, servicio al cliente e impulsión de ventas, gerencia y liderazgo, investigaciones socioeconómicas y de mercado, formulación de proyectos para participar en convocatorias regionales y nacionales, fomento de la innovación empresarial.

Con la finalidad de fortalecer el centro CEMPRESA la Cámara de Comercio de Magangué ha iniciado una gestión ante diversas entidades con el propósito de alcanzar la firma de convenios que lo fortalecerán, ya se encuentra firmado un convenio de cooperación con el SENA Bolívar para aunar esfuerzos técnicos, administrativos y logísticos en el desarrollo de acciones de divulgación, desarrollo de instrumentos de fomento a la innovación, formación, evaluación y certificación por competencias, empresarismo, emprendimiento, formalización empresarial y la gestión de fondos comunes para convocatorias del fondo emprender.

En lo referente a las Formación empresarial en el año 2015 se dictaron diecisiete (17) capacitaciones, que surgen de las necesidades de formación de comerciantes, afiliados y ciudadanía en general o de temas que delegue la Junta Directiva, los temas fueron:

- ✓ Diplomado en Alta Dirección en Mercadeo y Ventas.
- ✓ Marco Legal del Registro Nacional de Turismo.
- ✓ Seminario Taller de Emprendimiento e Innovación Empresarial.
- ✓ Introducción en impulsión de Ventas y Merchandising.
- ✓ Capacitaciones en Servicio al Cliente (Hoteles).
- ✓ ¿Cómo crear Empresa?
- ✓ Diplomado en emprendimiento.
- ✓ Capacitación de Registro Único de Proponente y Registro Nacional de Turismo.
- ✓ Servicio al cliente Majagual.
- ✓ Servicio al cliente Guaranda.
- ✓ Servicio al cliente Mompox.
- ✓ Taller Fuentes de Financiación para el Sector Cultural.
- ✓ Taller Formulación de Proyectos y Planes de Negocios.
- ✓ Diplomado de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.
- ✓ Taller de Manipulación de Alimentos.
- ✓ Lanzamiento de Escuela de Liderazgo.
- ✓ Alianzas para la Innovación (Como mejorar Procesos y Valor Agregado a su Negocio).
- ✓ Seminario Escuela de Liderazgo.
- ✓ Curso de Cooperativismo, Emprendimiento e Innovación.

En lo relacionado con las actividades de Promoción Comercial cuyo objetivo es fortalecer el sector comercial y económico de la región, con el apoyo de los comerciantes y empresarios que se vinculan a esta iniciativa que emprende la Cámara de Comercio bajo la supervisión de sus directivos y el trabajo mancomunado de cada uno de sus funcionarios. Durante el año 2015 se realizaron diez (11) actividades de Promoción Comercial y desarrollo empresarial que fueron:

- ✓ Acompañamiento a Prestadores de Servicios Turísticos.
- ✓ Día de las Madres con los Comerciantes.
- ✓ Travesía Ciclística por la Mojana.
- ✓ Ruta Cultural por la Mojana.
- ✓ Rueda de Microcréditos para los Comerciantes.
- ✓ Programa de Emprendimiento e Innovación Empresarial con el Sena.
- ✓ Mesa de Turismo para Magangué con Icultur.
- ✓ Conversatorio por la Paz – Semana por la Paz.

- ✓ Colombia Prospera, Mano a Mano por el Desarrollo Empresarial por Magangué.
- ✓ Participación de varios Comerciantes en el evento internacional Caribe Biz Forum.
- ✓ Programa de Alianzas para la Innovación.

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se presta a los comerciantes y demás usuarios de los servicios de la entidad, se ha procedido a realizar capacitaciones a los trabajadores de la entidad, los temas desarrollados durante el año 2015 fueron:

- ✓ Proceso de Contratación y Compras.
- ✓ Clima Laboral y Trabajo en Equipo.
- ✓ Atención al Cliente.
- ✓ Comunicación Asertiva y Estrategias de negociación.
- ✓ Inducción al Sistema de Gestión en Salud y seguridad en el Trabajo.
- ✓ Prevención de Problemas Visuales y Ergonómicos.
- ✓ Prevención del Riesgo Cardiovascular
- ✓ Liderazgo
- ✓ Proyecto de vida
- ✓ Convivencia laboral
- ✓ Gestión documental

Para incentivar la afiliación de los comerciantes en la jurisdicción, la Cámara de Comercio de Magangué en cumplimiento de sus funciones establecidas en el Artículo 4º del Decreto 2042 de 2014, ha trabajado en la oferta de beneficios a los comerciantes matriculados para que además obtengan la calidad de afiliados, dentro de los beneficios que se ofrecen están:

- ✓ Expedición de certificados gratuitos hasta el monto del valor de la afiliación.
- ✓ Derecho a elegir y ser elegido como miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Descuentos en los servicios de alquiler de salones para eventos de la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Acompañamiento y asesoría personalizada en trámites ante la Camara de Comercio

- ✓ Participación en el sorteo de premios por hacer la renovación oportunamente así como la renovación de la afiliación.
- ✓ 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, como resultados de un convenio de cooperación entre la Cámara de Comercio de Magangué – SENA.
- ✓ Capacitaciones gratuitas a través de los servicios del SENA y Bancoldex.
- ✓ Diplomados virtuales gratuitos a través de UNIPYMES.
- ✓ Invitación a participar de rueda de microcréditos organizadas por la Cámara de Comercio de Magangué con las entidades financieras con oficinas en la región.
- ✓ Envío gratuito de todas las publicaciones institucionales.
- ✓ Participación gratuita en el Directorio Empresarial impreso por la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Dar como referencia el ser miembro del programa de afiliados de la Cámara de Comercio de Magangué en sus actividades comerciales.
- ✓ Invitaciones a participar en foros y temas coyunturales para construir el desarrollo regional.
- ✓ Descuentos especiales en los diferentes programas que ofrece la Cámara de Comercio de Magangué.
- ✓ Invitación a eventos tanto locales como nacionales (Colombia Prospera, alianzas para la innovación, Congreso de Confecamaras, Caribe Biz Forum, entre otras).

Gestión unidad de emprendimiento-ape SENA Regional Bolívar en alianza con la Cámara de Comercio de Magangué 2015

Actividades realizadas unidad de emprendimiento:

- ✓ Sensibilizaciones Emprendimiento: 4 (68 personas).
- ✓ Atención Emprendimiento: 115 Emprendedores con Ideas de Negocios relacionadas con Productos Lácteos, Artesanías, Software, Embutidos, Ganadería, Piscícola, Manufactura, Confecciones, Sistemas eléctricos, Despulpadora, entre otros).
- ✓ Identificados 3 Emprendedores que cumplen los requisitos para presentar proyectos a Fondo Emprender (Ganadería Gica, Embuticar las Delicias y Ganadería Diaz).
- ✓ Asesoría Empresa Fondo Emprender: 1 (Ganadería Carmencita).

- ✓ Atención Fortalecimiento: 10 Empresas (Sectores Salud, Confecciones y Ganadería) de las cuales 8 fueron vinculadas al Programa de Fortalecimiento Sena 2015 (Germanagro SAS, Lácteos Monterrey Sucre, Depósitos Carlos, Aguas la Cascada Lay, Distripan Magangué, Agroconcentrados J.S, Variedades El Plástico, CM Boutique).
- ✓ Atención y asesoría al Sr. Garibaldys De La Cruz Beleño (Retornado de Venezuela) en temas relacionados con Fondo Emprender.
- ✓ Visita de Campo a dos unidades productivas de Población Víctima (Artesanías de Cascajal y Porcelanicron Los Ángeles).

Actividades realizadas agencia pública de empleo:

- ✓ Orientación, Registro y soporte de Hojas de Vida de los Buscadores de Empleo: 468 Personas atendidas.
- ✓ Talleres de Orientación ocupacional y profesional: 100 Jóvenes del programa de prevención al Reclutamiento armado.
- ✓ Apoyo a la Cámara de Comercio en la convocatoria del diplomado de emprendimiento en las áreas de Artesanía y Cultura, logrando remitir 20 Participantes (Población Víctima y Vulnerables).
- ✓ Orientación a Gremio de Hoteleros (Redes efectiva para la búsqueda de empleo).
- ✓ Gestión de Programas de Formación complementarias a 70 Empresarios (Manipulación de alimentos -- Mercadeo, Ventas, Contabilidad y Atención al Cliente).
- ✓ Acompañamiento en la Convocatoria Jóvenes rurales en el Programa de Formación Panadería realizado en Santa FE.
- ✓ Acompañamiento a 39 emprendedores participantes del directorio de emprendedores culturales de Magangué.
- ✓ Gestión de 20 Vacantes y colocados con apoyo de funcionarios de la Cámara de comercio.
- ✓ Inscripción de empresarios a Programas Técnicos.

También se trabajó en la constitución de gremios sectoriales dentro de los cuales se destaca:

- ✓ Operadores turísticos en Magangué
- ✓ Operadores turísticos en Mompox
- ✓ Industriales y comercializadores del Arroz en Magangué

Se ha trabajado en gestiones para la aprobación, estudios técnicos, construcción y puesta en funcionamiento de un Centro Tecnológico del SENA en Magangué y Majagual.

Se trabajó en la gestiones de estudios de factibilidad, diseños y construcción de la interconexión vial Yatí – Bodega que incluye 2 puentes, compromiso asumido por el Gobierno Nacional a través del Fondo de adaptación.

Se trabajó en campañas para garantizar la seguridad ciudadana y del sector comercial en los municipios de la jurisdicción a través de reuniones con la Policía Nacional lográndose importantes resultados.

6) Contable y Financiero

El Programa Anual de Trabajo se ejecutó en un 100%, se cumplieron con todas las actividades programadas en materia de Servicio Público de Registro, 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.

La Cámara de Comercio de Magangué a Diciembre 31 de 2015 alcanzó ingresos públicos y privados que ascendieron a la suma de \$980.474.012.94 presentando una variación positiva de \$141.157.389.33 equivalente al 16.82 % respecto a los recaudados en el año 2014, este comportamiento es el resultado de las Brigadas de Matricula y Renovación que se adelantaron en los municipios de la jurisdicción, la continuidad a la aplicación de la ley 1429/2010, 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 2014,

Los Ingresos por concepto de Registro Mercantil totalizaron \$727.866.700, presentando una variación positiva de \$119.728.100 más que el año 2014 para un incremento del 19.69%.

Los Ingresos por concepto de Rup totalizaron \$49.310.000, presentando una variación negativa \$ 2.126.800 menos que el año 2014 para una disminución del -4.31% de los ingresos recaudados.

Lo anterior se debe a una disminución en un -46.7% en las Inscripciones de Proponentes, una disminución del -27% en Certificado de Proponente, una disminución del -67% en actualización de Proponente y hubo una compensación con respecto a las renovaciones de proponentes, las cuales se incrementaron en un 152%, lo que hace que la disminución global sea solamente del -4.31%.

Los Ingresos por concepto de Esadl totalizaron \$148.971.900, que representan \$22.567.700 pesos más que el año 2014 para un incremento del 17.85%.

Los Ingresos No Operacionales totalizaron \$23.194.612,94, que representan una variación negativa de \$ 18.788.813,64 menos que el año 2014, para una disminución del -45% 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; la disminución se debe a la baja en el recaudo por alquiler de auditorio, donde la competencia en el mercado se ha sentido. y desde junio del 2014 no contamos con los ingresos que nos generaba el trasbordador Francisco José de Caldas que teníamos en calidad de comodato.

La entidad pudo recaudar los ingresos proyectados inicialmente y superarlos gracias a la gestión realizada por toda la entidad, con lo cual se cumplió el Programa Anual de Trabajo y cumplimos con todas las obligaciones administrativas y de gestión tanto públicas como privadas, la variación positiva de lo presupuestado con lo recaudado es de un 9.91% por lo anterior cumpliendo con uno de los objetivos de calidad que es incrementar como mínimo un 8% de los ingresos anuales; Y alcanzo un 16.82% de ingreso respecto a lo recaudado al año anterior 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 Confecamaras 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.

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.

La Cámara de Comercio de Magangué, en el año 2014, 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 (Balance General, Estado de resultado Notas y Dictamen de revisoría Fiscal serán Enviados y Radicados en la Superintendencia de Industria y Comercio antes de 31 de marzo del 2016

dando cumplimiento con lo dispuesto en el Título segundo, Capítulo Tercero del Decreto 2649 de 1993 y en los artículos 37 y 38 de la ley 222 del 1995 respectivamente.

Ha de destacarse que en materia financiera se ha realizado grandes esfuerzos para lograr el pago 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.

7) Gerencial y Control Interno

Nuestra Política de Calidad se define así:

La Cámara de Comercio se compromete a brindar un servicio oportuno, eficaz, 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 9001:2008 y demás requisitos aplicables; para lo cual contará con personal capacitado, manejo de información oportuna y veraz, utilizando tecnología acorde con las necesidades del mercado.

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 hacen grandes esfuerzos administrativos para lograr que estos postulados no se queden en la 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 2015 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.

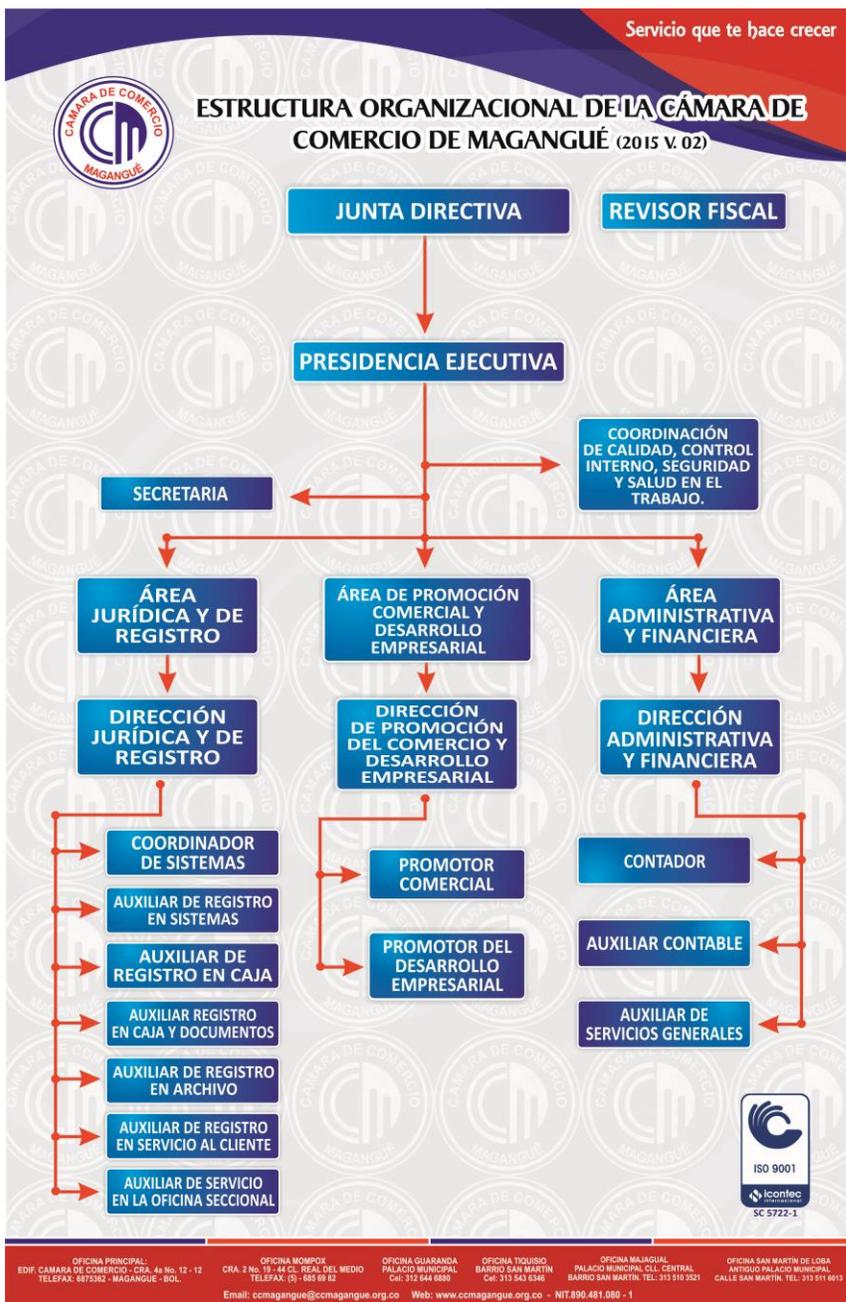
- ✓ Consolidar la planeación, la calidad y los sistemas de control en cada uno de los procesos, mediante la mejora continua, el logro de altos índices de efectividad, basados en el trabajo en equipo y una óptima toma de decisiones.
- ✓ Fortalecer y mejorar la capacidad implementada en los servicios de 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.

Se debe destacar 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 2015, a través de los indicadores de gestión son los siguientes:

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES
GESTION DE CALIDAD	99%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
DESARROLLO REGIONAL	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	104%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%
TALENTO HUMANO	92%
PROMOCIÓN COMERCIAL	96%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	95%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%
TIC	99%
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	99%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	98%

Organigrama: Nuestro organigrama es el siguiente:



Pólizas de Seguros: La Cámara de Comercio de Magangué cuenta con pólizas de seguro que amparen los dineros públicos y privados y los bienes públicos y privados de la Entidad, a continuación presentamos un resumen de ésta información:

NOMBRE DE LA ASEGURADORA	No. POLIZA	AMPAROS	VALOR ASEGURADO	DEDUCIBLE	VIGENCIA	PRIMA	NOMBRE
AC SEGUROS.	17909	Responsabilidad civil extracontractual	\$ 1.000.000.000	10.00% del Valor de la perdida - Mínimo: 13.000.000 US\$ En Error u Omisión	2015/04/01-2016/03/31	\$ 27.000.000	Camara de Comercio De Magangué
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000514	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	04/01/15-04/01/2016	\$ 42.000	Carmen Franco
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000558	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	02/01/15-02/01/2016	\$ 64.000	Adriana Garcia
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000559	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	02/01/15-02/01/2016	\$ 64.000	Margui Prada
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000586	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.500.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	05/03/15-05/03/2016	\$ 75.205	Eliana Meza
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000522	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 4.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	18/05/15-18/05/2016	\$ 208.570	Henry Borre
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000498	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	28/07/2015-28/07/2016	\$ 89.200	Nayibe Jimenez
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	9940000000551	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.500.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	22/07/15-22/07/2016	\$ 66.331	Karol Ramos
CHUBB DE COLOMBIA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	43057153	Responsabilidad civil extracontractual Presidente Ejecutivo.	\$ 1.000.000.000	10.00% del Valor de la perdida - Mínimo: 13.000.000 US\$ En Error u Omisión	2015/04/30-2016/04/30	\$ 1.500.000	Camara de Comercio De Magangué
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000161	Poliza Multirisgo	\$ 358.672.125	incendio 10,00% 1,00 smv, responsabilidad civil, asonada motin, huelga 3,00 smv	2015/09/20-2016/09/20	\$ 517.742	Camara de Comercio De Magangué
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	9940000000579	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	08/01/2015-08/01/2016	\$ 80.000	Sandra Sariego de la Cruz
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	9940000000580	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	08/01/2015-08/01/2016	\$ 80.000	Viviana Marquez Gamarra
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	9940000000581	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.500.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	20/01/2015-20/01/2016	\$ 63.000	Ines Elena Ceballos Maria
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	9940000000590	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	11/05/2015-11/05/2016	\$ 40.110	Lenis del Carmen Martinez Cervera
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	9940000000561	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000	10.00% del valor de la perdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	03/03/2015-03/03/2016	\$ 64.376	Yeseidis almarío vega

Sistema Cameral de Control Interno: Se desarrolló las actividades conforme lo establecido en el manual creado para ello, en el cual se tuvieron en cuenta la intervención en cuatro aspectos fundamentales para la realización de su control respectivo tales como: Control Administrativo y de Gestión, Control Financiero y contable, Control Jurídico y de registro y control de sistemas de información. Dentro de estos controles se le hizo el seguimiento respectivo a través de las reuniones efectuadas por el Comité de Control Interno. De igual manera, se sigue implementando la administración del Riesgo, dentro del cual se actualizan las matrices de riesgos correspondientes a los procesos neurálgicos de la entidad tales como: Gestión financiera, Registros Mercantiles, Contratación y Compras, Sistema de Gestión de Calidad, Talento Humano y TIC. Dentro de estas matrices los riesgos se identifican, analizan, valoran y se da el tratamiento correspondiente 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 por el comité de control interno. 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. El proceso culmina con la Evaluación realizada al sistema y donde se evalúan 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.

Además, 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
- Planificación Estratégica
- Guía para encuestas satisfacción al cliente
- Auditorías Internas de calidad
- Actas de Revisión Gerencial

- Guía de evaluación de desempeño
- Matriz DOFA
- Matriz de Riesgos
- Indicadores de Gestión
- Manual de contratación
- 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
- Procedimiento de Control de Registros y Documentos
- Procedimiento de Registros Empresariales

Para el año 2015 iniciamos el proceso de implementación del 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 Capítulo 6 denominado Sistema de Gestión de la 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.

De igual manera, se desarrollaron las actividades correspondientes al Sistema, con el apoyo de Positiva ARL, se llevó a cabo el 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 se incluyen las valoraciones médicas ocupacionales realizada a todos los funcionarios de la entidad a cargo del Médico Especialista ocupacional, atendiendo las recomendaciones a través del programa de vigilancia epidemiológica desarrollado en la entidad. De igual manera 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 Riesgos o de Peligros. 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. De igual manera, se actualizaron los manuales propios de este sistema tales como Plan de emergencias, Primeros auxilios, Guía para la prevención de sustancias psicoactivas en el trabajo, Manual

de convivencia laboral entre otras; todas las actividades fueron supervisadas por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo "COPASST" de la entidad. Dentro del Plan de 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.

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%	100%
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%	17%
Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.	Resultados de encuesta al cliente en %	80%	95%
Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	80%	94%
Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de gestión de la calidad.	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	90%	99%

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.

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 la 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 2015 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. 2009	% CUMP. A DIC. 2010	% CUMP. A DIC. 2011	% CUMP. A DIC. 2012	% CUMP. A DIC. 2013	% CUMP. A DIC. 2014	% CUMP. A DIC. 2015
GESTION DE CALIDAD	96%	96%	100%	100%	99%	95%	99%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL - REGIONAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	75%	101%	104%	96%	114%	107%	104%
COMPRAS – CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TALENTO HUMANO	100%	91%	97%	92%	93%	93%	92%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	100%	96%	94%	92%	100%	96%	95%
PROMOCIÓN COMERCIAL	50%	93%	128%	108%	96%	95%	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	100%	96%	97%	96%	95%	96%	97%
RÉGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ESADL / REG. EMP.	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	100%	95%	100%	95%	100%	95%	95%
MANTENIMIENTO / TIC	100%	100%	100%	97%	96%	100%	99%
COMUNICACIONES/ ARCHIVO & DOC.	100%	100%	100%	100%	83%	93%	99%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	94%	98%	102%	98%	98%	98%	98%

Los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores de gestión muestran una sostenibilidad en alto nivel de los procesos de la Cámara de Comercio, en algunos casos específicos se supera las metas propuestas, en el caso del proceso de archivo & documentación, se ha evidenciado el avance que ha tenido en comparación con el año pasado, obteniendo un porcentaje del 99% superando la meta mínima aprobatoria que es del 80%, este nivel obedece a una reestructuración de la forma de medir el indicador buscando más exigencia en los resultados. El resto de procesos han logrado mantener su promedio por encima del 90% e incluso muchos han superado ampliamente su meta mínima aprobatoria.

En forma general se puede concluir que los resultados de la gestión ó labores del año 2015 son satisfactorios para la Cámara de Comercio de Magangué alcanzando niveles de excelencia.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Henry Borre Athias', written in a cursive style.

HENRY BORRE ATHIAS

Presidente Ejecutivo