



## **INFORME DE GESTION O LABORES AÑO 2014**

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 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 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 \$30.000 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) Archivo de los documentos de registro público: La entidad en el año 2014, dio cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 8934 de 2014 en materia de gestión documental; Además de le dio cumplimiento en el artículo 43 del Código de Comercio y la Ley 594 de 2000. Cumplió con las reuniones periódicas del Comité Evaluador de Documentos, se capacitó a los funcionarios sobre la

ley general de archivo y se organizó el archivo central y el histórico, se identificaron plenamente los estantes de acuerdo con su contenido, se hizo mantenimiento a las alarmas contra incendio y robo que permiten una mayor seguridad a los documentos, se realizaron jornadas de limpieza y de fumigación contra roedores e insectos, se introdujo en base de datos el inventario de expedientes clasificándose en las matriculas mercantiles inactivas y canceladas, se actualizaron las tablas de retención documental, se organizó el inventario de papelería general y formularios en estanterías, se revisaron y organizaron las matriculas de ESADL, EAT y proponentes, se elaboraron al 100% los expedientes del año 2013, se revisaron los mapas de riesgos y se tomaron medidas para mitigarlos, se realizó capacitación en el manejo de extintores. Adicionalmente se contrató personal temporal con la finalidad de mejorar la organización interna del archivo, se ha avanzado significativamente en cuanto a la digitalización de los expedientes.

- g) 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.
- h) 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.

Se actualizó la página web [www.rues.com.co](http://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, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Así mismo, en cumplimiento de la Circular 005 de 2014 expedida por la SIC, la Cámara de Comercio de Magangué dio aplicación al 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.

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 videovigilancia) se encuentra permanentemente al alcance de los usuarios en nuestras carteleras informativas de la oficina principal y las seccionales que posee la entidad.

- i) Cumplimiento de términos para resolver trámites de registros: La Cámara de Comercio de Magangué resuelve los trámites de registros cumpliendo los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo que establece un término de 15 días hábiles.

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

- j) Notificación de actos administrativos: La Notificación de los actos administrativos que emite la Cámara de Comercio se realizan teniendo en cuenta lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo.
- k) El numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, 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 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 1.2.8 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 les informa a los usuarios sobre los plazos para resolver cada uno de los trámites que se atienden. Cuando se tratan de trámites y actuaciones sujetas a recursos, se informa verbal y por escrito los recursos que pueden proceder, así como la forma y los plazos en que ellos deben interponerse.

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

- c) Áreas de atención al público e infraestructura disponible: La Cámara de Comercio de Magangué tiene adecuada cada área de atención al público, disponiendo de:
  - i. Área física: El espacio, dotación mobiliaria, la forma de acceso y los implementos disponibles están acorde con el número y tipo de usuarios con que cuenta las áreas de atención al público, de tal manera que son suficientes y adecuados para el diligenciamiento de los documentos necesarios para adelantar los trámites de registro y además facilita que cualquier persona pueda examinar los libros, los archivos en que sean llevados los registros públicos o los documentos emanados de éstos y tomar anotaciones de los mismos, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 del código de comercio y de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.4.7 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 Programa de Salud Ocupacional, Copaso y el reglamento de higiene y seguridad industrial.

- 1) 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 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 1.4.7 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, 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 2014 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.

- g) En el año 2014 la Cámara de Comercio de Magangué renovó la certificación de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, para los servicios de Registro mercantil, Registro único de proponentes, Registro de entidades sin ánimo de lucro, Promoción del Comercio, Formación empresarial y servicio de conciliación y arbitraje, el certificado otorgado por el ICONTEC es el número SC 5722-1.

La implementación del sistema ha permitido mejorar en las áreas 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.

Principalmente con el proceso de preparación para renovar la certificación de calidad ISO 9001:2008, ha permitido mejorar en las áreas de atención y servicio al cliente, se ha mejorado en la importancia de mantener satisfechos a nuestros clientes y se ha conocido su opinión con base en la encuesta de satisfacción del cliente, la cual ha sido favorable a los propósitos de la Cámara de Comercio.

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.

#### h) Informe de promoción comercial y formación empresarial del 2014:

En lo referente a las Formación empresarial en el año 2014 se dictaron nueve (12) 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:

- Talleres (4) acerca de la Declaración de Renta para personas naturales realizados en los municipios de Mompós, Talaigua Nuevo, Cicuco y Magangué.
- Taller de Seguridad y salud en el Trabajo.
- Seminario acerca de Legalización de Mercancía importada y los derechos de los comerciantes frente a operativos aduaneros.
- Diplomado de Normas Internacionales de Información Financiera-IFRS, NIC, NII.
- Taller de Manipulación de Alimentos realizado en el Corregimiento de Juan Arias.
- Seminario de Customer Relationship Management (C.R.M).
- Seminario de Estrategia para vendedores Efectivos.
- Seminario de Marketing de Moda.
- Capacitación sobre Manejo y Recolección de Residuos Peligrosos.

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 2014 se realizaron dieciséis (16) actividades de Promoción Comercial y desarrollo empresarial que fueron:

- Festival gastronómico, artesanal y del dulce.
- Semana mundialista de ofertas y descuentos.
- Colombia prospera en el Municipio de Mompos.
- Reactivación de la Agroindustria en el Municipio de Magangué.
- Travesía Ciclística por la Mojana.
- Ruta Cultural por la Mojana.
- Gestión de Empleo Local ante TRIME C.A.
- Gestión de Inscripción ante el SIPROE (Base de Datos de Ecopetrol).
- Evento con la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR).
- Organización del Gremio Arrocerero.
- Semana por la Magangueneñidad.
- Foro por un SENA en Magangué.
- Apoyo a artistas Locales.
- Jornada de Ofertas de Servicios con el SENA.
- Impulso de Compra en tu Ciudad realizado en los Municipios de Magangué, Mompos, Tiquisio y Guaranda.
- Promociones navideñas.

#### h) 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 2014, 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 amplió el ancho de banda de nuestro proveedor de internet de contingencia con el fin de mantener la disposición de nuestros servicios en nuestra entidad cameral para nuestros usuarios internos y externos.

Se trabajó en el mantenimiento de nuestra plataforma de Sistema Integrado de Información, de la mano de nuestros proveedores PLACE TO PLAY y ACH Colombia, en convenio con Confecámaras para mejorar el servicio de renovación virtual a cada uno de nuestros comerciantes.

En nuestro Sistema de Gestión Documental se realizó cambio de servidor por uno de mejor configuración técnica, con el fin de ampliar nuestra capacidad de almacenamiento, tiempo de respuesta, consultas para nuestros usuarios externos e internos, adicionalmente se incorporó como medida preventiva una nueva modalidad de copias de seguridad ante desastres para el servidor de gestión documental. También se actualizó nuestro software de Gestión Documental Documaster a la versión 4.1.2 que viene acompañada del desarrollo del ambiente web.

Se incorporó a nuestra página web institucional el sistema de Petición de Quejas y Reclamos virtual para todos nuestros usuarios. El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta virtual para el control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios de la Cámara de Comercio. El sistema PQR permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Cámara de Comercio de Magangué. Éste sistema facilita a la organización tener alertas tempranas para dar respuesta a inquietudes y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la institución.

Adicionalmente y con ocasión a las elecciones de miembros de junta directiva para el período 2014-2018, en nuestra página web se desarrolló un módulo para nuestros afiliados semejante al de la Registraduría del Estado Civil para la consulta de la sede donde podía sufragar y si este estaba actuando para votar o no. También se publicó toda la información legal relacionada con la actividad electoral junto con censo electoral de nuestros afiliados.

Se desarrolló en la página web institucional un módulo que emite nuestro programa radial llamado "Cámara al Aire", lo que permite que nuestros comerciantes y afiliados se mantengan informados de todas las actividades camerales de la entidad.

Por otra parte se repotenció el sistema de seguridad de la entidad con la última tecnología disponible, previendo su crecimiento futuro según las necesidades, se cambió el DVR y se adquirieron 3 nuevas cámaras seguridad de la entidad. En cuanto a nuestro sitio web se realizaron las actualizaciones correspondientes se destacaron los siguientes aspectos:

Se actualizó a la nueva versión de Joomla 3.3.6 con muchísimas mejoras que comentaremos a continuación. Recordemos que Joomla es un gestor de contenidos profesional, escalable y totalmente modulable. Cubre cualquier tipo de proyecto web y está a las últimas en SEO, posicionamiento y optimización de código.

En esta versión de Joomla muestra las siguientes mejoras:

Nuevo diseño del Backend más intuitivo

Actualizaciones de Módulos y CORE mucho más sencillas

Administración mejorada de plantillas de diseño

Versión para móviles y tables

Nuevas funcionalidades para redes sociales incorporadas

Actualizaciones de plantillas internas como BEEZ

PostgreSQL Driver. Posibilidad de utilizar Joomla 3.0 en sitios que utilizan la base de datos PostgreSQL.

Nuevo gestor de RSS

Actualización del WYSIWIG TinYMCE (Recomendamos utilizar JCE EDITOR)

Mejoras del sistema de búsqueda

Normalización y estandarización del código de estilo.

Unidad de pruebas en el CMS.

Test de actualizaciones en el CMS.

Elemento de menú activo personalizado para el módulo de menú.

SEF plug-in añade la URL canónica en el inicio.

Versión 12.2 de la Plataforma Joomla.

Permite crear artículos en blanco

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.

Se actualizó la versión del Programa CRIPTO TERM, que es el Emulador que permite el acceso a nuestra base de datos Contable llamada SEGA a la versión 1.9.

Por medio de un FTP proporcionado por Confecámaras para copias de seguridad, se están bajando las copias diarias de la información de la base de datos SIREP y SEGA, en forma automática, para mayor respaldo de la información y también se realizan localmente.

De la mano con Confecámaras se está trabajando en cuanto a la adopción de un nuevo software contable para la entidad cameral, 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.

Se realizaron las actualizaciones necesarias en SEGA, SIREP, SII, y Documaster, para garantizar la operabilidad de cada uno de nuestros sistemas.

Se garantizó a los usuarios el servicio de pago por datafono en nuestra entidad cameral. Este se trabaja por medio de Internet Banda Ancha; actualmente contamos con este servicio para todos nuestros clientes con las tarjetas de crédito y débito.

Se mantuvo el desarrollo tecnológico en el servicio de renovación virtual con pago online, con los medios de pago VISA y PSE, mediante el proveedor PLAY TO PAY, en asocio con Confecámaras.

Se incorporó para la Cámara de Comercio de Magangué un nuevo servicio de Renovación Virtual con pago en Bancos, lo que le permite a cada uno de los comerciantes decidir por cuál de los servicios ofrecidos por esta entidad Cameral, puede renovar su matrícula mercantil.

Teniendo presente que la gestión de los registros delegados debe evolucionar a través de Confecámaras, se realizaron las actualizaciones correspondientes, para garantizar que el software SIREP y SII Cumpla los requerimientos de operación de estos registros realizando actividades de adopción a las normas registrales, las actividades más representativas fueron las siguientes:

Se corrigió el programa NRENOVA para que tomara correctamente el último año renovado y fecha de renovación que se ingresan por el RUES, para ESADL que no estaban actualizados.

Se modificó el programa VRGRAFOR para que actualizara correctamente la información al renovar una ESADL por el SII.

Se modificó el programa estesp01 para que cargara las esales vigentes al principio y al final del periodo.

Se actualizó el programa ESTSIC1 para generar la distribución empresarial por actividad económica, clasificación CIIU de informe de la SIC.

Se modificó el programa RMP0088 para que exportara matriculados con economía mixta.

Se modificaron los programas LRMVSAM2 Y RMBEXTO2 para incluir en el último campo al indicar de tipo de propiedad.

Se modificó el sistema de impresor para incluir en el certificado el texto de elecciones de Junta Directiva.

Se modificó la base de datos SII, para incluir mutaciones de actividad y dirección que quedaban en estado 7 en proponentes, permitir decimales en la información financieras para realizar cálculos, se prepararon los campos de notificación (correo y celular) en el formulario de registro mercantil.

Se modificó el programa CRP2500 para generación de certificados de proponentes del Decreto 1510 de 2013.

Se modificó el programa ENFIRME4, CRP2500 para que quedaran en firme los actos del proponente aplicando el Decreto 1510/13; se modificó el certificado de proponentes para que aparezca la experiencia, para que se muestre correctamente los indicadores y para que el mensaje del encabezado del certificado haga referencia al Decreto 1510/13.

Se actualizó el programa ACTBENE7 el cual ejecuta el proceso para pérdida del beneficio de la Ley 1429 de 2010 en aquellos comerciantes que no renovaron su matrícula a 31 de marzo de 2014.

Se actualizó el programa dian01, dian02, dian03, dian05, dian06 que actualiza la generación de información exógena del año 2013.

Se actualizó el programa ESTCON03 para la generación de estadística solicitada por Confecámaras para los informes de seguimiento.

Se actualizó el programa ESTCON31 para la generación de estadística para la SIC.

Se modificó el módulo de alertas administrativas para que el sistema permita grabar alertas en valor que adeuda la cámara al cliente o alertas en valor que el cliente adeude a la cámara.

Modificación del módulo de renovación para que al momento de liquidar la renovación aplique en forma automática las alerta de valor, sea que estas sumen o resten.

Modificación de recibir pagos para describir de mejor manera la aplicación de alertas en valor en forma automática al momento de realizar la recepción del dinero.

Modificación de la rutina que sienta el pago en el sistema para procesar las alertas en valor en forma automática.

Se modificó el programa estesp01 para incluir las sucursales, las cuales se incluían en el proceso electoral 2014.

Se actualizaron el programa CRP12000 Y CRP25000 que consulta certificados de proponentes en el SII para que certifiquen las facultades del representante legal.

Se modificó el programa de consulta de certificados de existencia en el SII, para en el caso de las sociedades liquidadas certifiquen la misma información que se certifica por el SIREP.

Se actualizo el programa ACTVOTA para realizar el proceso de elección de Junta Directiva y Revisor Fiscal para el año 2014 por SIREP.

Otras actividades realizadas en el año 2014 fueron: Instalación y actualización de la Licencia del Programa Suse 10.2, Licenciamiento de Linux Suse 10.2, mantenimiento de Adabas Natural Etire Conection 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.

### 3)Administrativo y contable

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 2014 alcanzó ingresos públicos y privados que ascendieron a la suma de \$839.316.623.58 presentando una variación positiva de \$ 67.316.854.88 equivalente al 8.72% 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; cabe destacar que los ingresos generados por Renovaciones en los Registros de Entidades sin Ánimo de Lucro contribuyeron en gran

parte al logro de nuestros ingresos proyectados. Los demás conceptos como Registros de Proponentes, arrendamientos, comisiones, financieros obtuvieron de igual manera incrementos comparados con los recaudados en la vigencia 2013,

Los Ingresos por concepto de Registro Mercantil totalizaron \$608.138.600, que representan \$50.618.800 más que el año 2013 para un incremento del 9%.

Los Ingresos por concepto de Rup totalizaron \$51.436.800, que representan \$6.934.800 más que el año 2013 para un incremento del 16%.

Los Ingresos por concepto de Esadl totalizaron \$126.404.200, que representan \$48.660.800 pesos más que el año 2013 para un incremento del 63%.

Los Ingresos No Operacionales totalizaron \$41.983.423.58, que representan \$45.366.145.12 menos que el año 2014, para una disminución del -52%. Generados por ingresos privados por concepto de arriendo auditorio y aprovechamiento del transbordador Francisco José de Caldas

Los Gastos presupuestados para la vigencia 2014 fueron de \$780.000.000 de los cuales se ejecutaron \$653.953.008.26 que representa el 83.84% del valor inicialmente presupuestado.

Los Gastos registrados por la suma de \$653.953.008.26 millones agrupan las cuentas que representan los gastos operativos y no operativos públicos y privados en que incurrió la Cámara de Comercio de Magangué en el giro normal de sus actividades.

Siendo el más representativo el gasto de personal con un porcentaje del 55.84% , los servicios con un 8,33% valores argumentados por ser la Cámara de Comercio de Magangué una Entidad prestadora de servicios, los Honorarios con un 2,28% , contribuciones, seguros, mantenimiento, adecuaciones, gastos de viaje, diversos y financieros con un 25.87% , depreciaciones, amortizaciones 4,60% y gastos extraordinarios ascendieron a 1,85%

Los Gastos Operacionales ascendieron a \$632.926.744 lo que representa el 96,78% del total de Gastos.

Los Gastos No Operacionales ascendieron a \$21.026.264,26 lo que representa un 3,32% del total de gastos.

La Cámara de Comercio de Magangué a Diciembre 31 de 2014 tenía en las cuentas: Caja, Bancos, Cuentas de ahorro, valores por \$282.319.912.50 que representan el 21,44% del total de sus activos reflejando de esta manera un aumento en comparación con el año 2013 en \$16.381.325.32.

Las Inversiones se encuentran representadas en Acciones en La Bolsa Mercantil de Colombia, La Sociedad Portuaria y Pro portuaria las cuales asciende a \$41.513.539,70, representando el 3,15% de los Activos totales; estas acciones inicialmente se registran a su costo y mensualmente de ajustan a su valor intrínseco para reflejar su valorización o desvalorización en el mercado.

Las Cuentas por cobrar constituyen un 0,86% del total de los activos de la entidad y representan un saldo de \$11.442.096 al cierre del año 2014.

El valor de la Propiedad Planta y Equipo asciende a \$303.392.074,90 equivalentes a 23,04% ya que en el año 2014 se invirtió con recursos de origen público: un escáner HP g3110 por valor de 197.200, tres computadores marca Intel por valor de \$ 1.366.000 cada uno, una Impresora Epson TM por valor de \$ 487.200, una silla isósceles por valor de \$240.000, un retroproyector por valor \$ 1.750.00, un aire Centra de 5TR por valor de \$4.732.000 y un Switch Administrable por valor de \$694.524.

Durante la vigencia 2014 se dio de baja a activos que habían cumplido su vida útil, siendo algunos sacados de los registros contables por encontrarse totalmente inútiles y el resto permanece en cuentas de orden, manteniendo así nuestra propiedad planta y equipo actualizado y cifras razonables de nuestra información financiera.

Las valorizaciones reflejan un saldo de \$649.129.399,82 debido a la valorización de la propiedad planta. La parte pública está valorizada en \$55.815.364,60 y privada \$593.314.035,22. Su aumento con respecto al año anterior obedece a reclasificación de valorizaciones que en el año 2003 fueron cargados a activos, Avaluó en la presente vigencia y valorización que sufrieron las 1.640 que poseemos en la BMC.

El total de Activos del año 2014 es por valor de \$1.316.537.219,92 comparados con la vigencia anterior presenta un aumento de \$ 15.605.579.32

Al cierre del año 2014 el Pasivo totalizó \$44.557.018, con un aumento de \$16.605.679 a Comparación del Año 2013.

La Cámara de Comercio de Magangué registró a Diciembre 31 de 2014 un Patrimonio de \$1.270.859.429,92 el cual con respecto al año 2013 arroja un aumento en la parte pública por valor de \$87.815.176,32 y en lo privado una disminución por valor de \$44.931.297.23 cuya principal explicación es la utilidad del ejercicio por valor \$185.363.615,32

La entidad pudo recaudar los ingresos proyectados inicialmente y superarlos gracias a la gestión realizada por toda la familia cameral, con lo cual se realizó el Programa anual de trabajo y cumplimos con todas las obligaciones administrativas y de gestión tanto públicas como privadas, la variación positiva de un 8.72% real con respecto al año anterior obedeció a la austeridad en el gasto y la eficacia combinada con la eficiencia de nuestra gestión.

#### INDICADORES FINANCIEROS ENERO 01 – DICIEMBRE 31 AÑO 2014-2013

##### Liquidez

Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Año 2014:	293.762.008.50 – 44.557.018 =	\$249.204.991
Año 2013:	267.344.530,18 - 27.951.339 =	\$239.393.191

Representa el margen de seguridad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Interpretación: Este indicador quiere decir que la Cámara de Comercio presenta un capital de trabajo positivo a Diciembre 31 de 2014 de \$249.204.991 al igual que en el año 2013 cuyo capital de trabajo era de \$239.393.191

Razón Corriente = Activo Corriente/Pasivo Corriente

Año 2014: 293.762.008,50 / 44.557.018 = 7  
Año 2013: 267.344.530,18 / 27.951.339 = 10

Representa la capacidad que tiene la entidad para hacer frente a sus deudas a corto plazo comprometiendo sus activos corrientes.

Interpretación: Este indicador quiere decir, que por cada \$1,00 de deuda en el corto plazo, la entidad cuenta con \$7 en Diciembre/2014 y \$10 en Diciembre/2013 para hacerle frente a sus obligaciones.

Solidez = Activo Total / Pasivo Total

Año 2014: 1.316.537.219,92 / 44.557.018,00 = 30  
Año 2013: 1.300.931.640,60 / 117.117.393 = 11

Capacidad de la entidad para demostrar su solidez financiera. A Diciembre 31 de 2014 es de 30% y a 31 de Diciembre de 2013 fue de 11%, los activos totales son 30 veces los pasivos de la entidad.

Endeudamiento

Nivel de Endeudamiento = Total Pasivo / Total Activo

Año 2014: 44.557.018 / 1.316.537.219,92 = 0,034  
Año 2013: 117.117.393 / 1.300.931.640,60 = 0,090

Interpretación: Se explica este indicador diciendo que de cada \$1.00 que la entidad tiene invertido en activos los acreedores tienen derechos del 3.4% a Diciembre 31 de 2014 y 9 % en Diciembre 31 de 2013 respectivamente.

Leverage o Apalancamiento

Leverage Total = Total Pasivo / Total Patrimonio

Año 2014: 44.557.018 / 1.315.416.447,92 = 0,034  
Año 2013: 117.117.393 / 1.183.814.247,60 = 0,099

Interpretación: Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores, por cada \$1,00 del patrimonio de la entidad tiene comprometido con los acreedores el 3.4% en Diciembre de 2014 y 9% en Diciembre de 2013 respectivamente.

#### Rendimiento

Rendimiento del Patrimonio = Utilidad / Patrimonio

Año 2014: 185.363.615,32 / 1.270.859.429,92 = 0,14

Año 2013: 223.126.698,24 / 1.183.814.247,60 = 0,18

Interpretación: El anterior indicador quiere decir que la utilidad del ejercicio corresponde al 14% y 18% sobre el patrimonio, a Diciembre de 2014 y Diciembre de 2013 respectivamente.

Para el periodo contable Enero 01 a Diciembre 31/14 la Cámara de Comercio de Magangué llevo la contabilidad 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.

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.

Tiene sistematizada su contabilidad para lo cual maneja lo programas contable y presupuestal (SEGA y SII) los cuales nos permite obtener los informes básicos establecidos en el cumplimiento de las normas antes mencionadas.

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.

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.

Con ello se han logrado crecimiento en los ingresos de carácter históricos en la entidad, superando inclusive la media nacional en el sector, con un bajo índice de gastos y un moderado nivel de inversiones, lo que ha generado unos excedentes que se proyectan invertir estratégicamente en favor de los propósitos de la entidad.

## 4) 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 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 2014 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.

La Cámara de Comercio de Magangué obtuvo 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 el 26 del mes de Septiembre de 2014, 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.

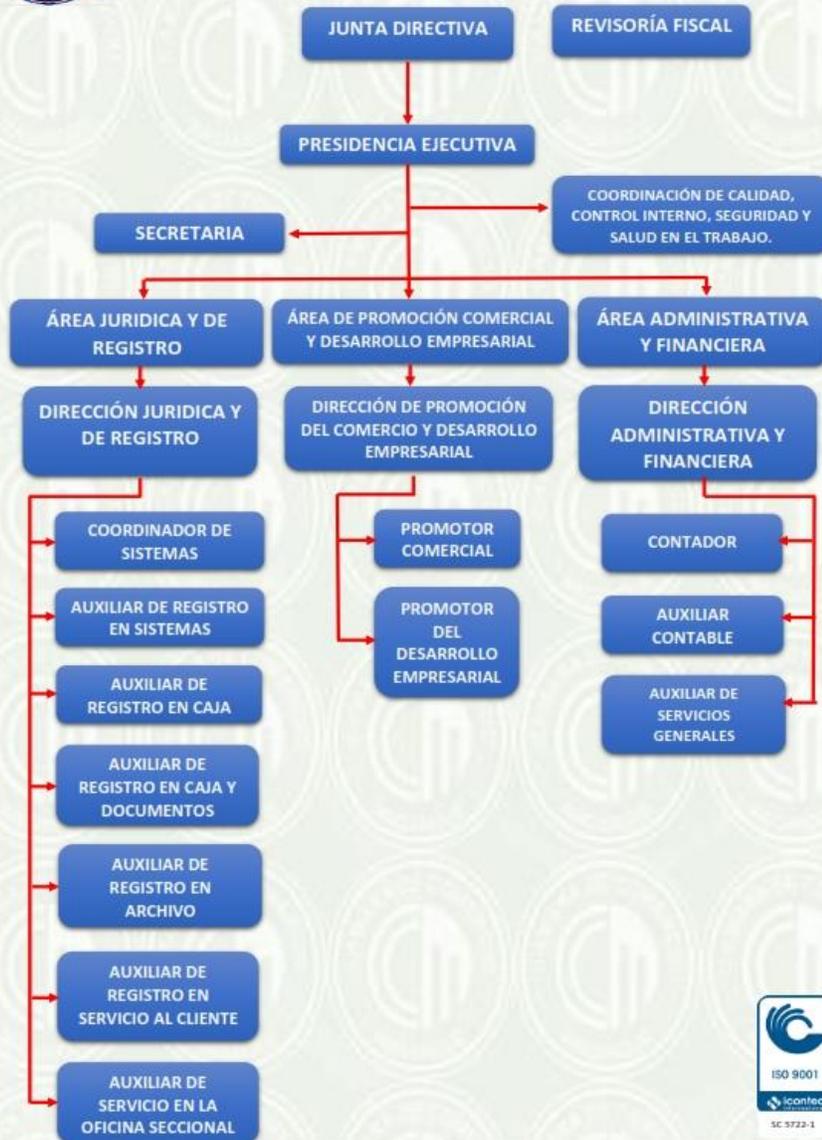
Los procesos en los que se divide la entidad y el resultado de cada uno de ellos medidos en el año 2014, a través de los indicadores de gestión son los siguientes:

<b>PROCESOS</b>	<b>% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES</b>
GESTION DE CALIDAD	95%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%
DESARROLLO REGIONAL	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	107%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%
TALENTO HUMANO	93%
PROMOCIÓN COMERCIAL	95%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	96%
ATENCIÓN AL CLIENTE	96%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%
TIC	100%
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	93%
<b>PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS</b>	<b>98%</b>

Nuestro Organigrama es el siguiente:



**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGUÉ (2015 V. 01)**



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.	14837	Responsabilidad civil extracontractual	\$ 1000.000.000,00	10.00% del Valor de la pérdida - Mínimo: 13.000.000 US\$ En Error u Omisión	2014/04/01-2015/03/31	\$ 22.000.000,00	Camara de Comercio De Magangué
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000514	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	04/01/14-04/01/2015	\$ 40.000,00	Carmen Franco
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000558	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	02/01/14-02/01/2015	\$ 80.000,00	Adriana Garcia
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000559	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	02/01/14-02/01/2015	\$ 80.000,00	Margui Prada
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000560	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	02/01/14-02/01/2015	\$ 80.000,00	Derly Aguas
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000522	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 4.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	18/05/14-18/05/2015	\$ 200.000,00	Henry Borre
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000523	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 4.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	18/05/14-18/05/2015	\$ 200.000,00	Diana Trespalacio
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000550	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 4.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	09/07/2014-09/07/2015	\$ 168.000,00	Miguel Ruz
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000498	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	28/07/2014-28/07/2015	\$ 85.000,00	Nayibe Jimenez
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000551	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 1.500.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	22/07/14-22/07/2015	\$ 63.000,00	Karol Ramos
CHUBB DE COLOMBIA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	43057153	Responsabilidad civil extracontractual Presidente Ejecutivo.	\$ 1000.000.000,00	10.00% del Valor de la pérdida - Mínimo: 13.000.000 US\$ En Error u Omisión	2014/04/30-2015/04/30	\$ 1.500.000,00	Camara de Comercio De Magangué
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000564	Hurto calificado, Abuso de confianza, falsedad estafa	\$ 2.000.000,00	10.00% del valor de la pérdida - 2.00 SMMLV en Hurto , Hurto Califica, Abuso de Confianza, Falsedad, Estafa.	2014/03/06-2015/03/06	\$ 80.000,00	Eliana Meza
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.	994000000161		\$ 300.567.345,00		2014/09/20-2015/09/20	\$ 982.470,00	Camara de Comercio De Magangué

Para el 2014 el Sistema Cameral de Control Interno 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 redundo 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
- Mapas de Riesgos
- 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

El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para el 2014 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 el Panorama de riesgos. 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. También 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 COPASST de la entidad.

**Cumplimiento de objetivos y programa anual de trabajo**  
**Nuestros objetivos de calidad son:**

<b>OBJETIVO</b>	<b>FORMA MEDICION</b>	<b>META PROYECTADA</b>	<b>META ALCANZADA</b>
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%	8.72%
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%	93%
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%	92%
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%	98%

**Estrategias administrativas e institucionales**

La Planeación estratégica de la Cámara de Comercio de Magangué la hace por medio de la aplicación de 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 2014 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**

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

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 93% 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 2014 son satisfactorios para la Cámara de Comercio de Magangué alcanzando niveles de excelencia.

**HENRY BORRE ATHIAS**

Presidente Ejecutivo