INFORME DE GESTION VIGENCIA 2021

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

1) Servicio Público de Registro

a Control sobre libros de registros: La apertura, existencia, denominación y la forma de llevar los libros de registros se efectúa observando lo señalado en los numerales 2.1, 2.2.2.2, 2.1.9.2.1, 2.2, 4.1, 5.1, 6.1 y concordantes del título octavo de la Circular Única.

b Procedimiento para llevar los registros: Para llevar los registros la Cámara de Comercio de Magangué tiene en cuenta lo previsto en los capítulos primero, segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto del título octavo de la Circular Única.

a 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 Financiera e Industria y Comercio, y los numerales 1.8, 2.1.6, 2.2.1.2.1, 4.2.13 y 7.4 del Título octavo de la Circular Única.

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

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

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

d Acceso a la información: Los comerciantes que, a partir del 1 de noviembre del año 2021, se matricularon y los que hayan renovado oportunamente su matrícula mercantil y la de los establecimientos a nivel Nacional, podrán acceder a la información del Registro Único Empresarial y Social (RUES), de acuerdo a lo establecido en la Circular 003 de 19 de diciembre de 2019, emanada de la Superintendencia de Industria y Comercio.

e En lo referente a las solicitudes de copias físicas estas tienen una tarifa de $1.000 por cada una, a cada solicitante se le informa el precio con anticipación y una vez se obtiene su aceptación se procede a expedir las mismas. Sin embargo, esta entidad se sujeta a lo preceptuado en el Art. 20 del decreto 103 del año 2015, que contempla el principio de gratuidad y costos de reproducción, en concordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, esta entidad ha dado fielmente cumplimento a los preceptuado en las normas citadas, teniendo en cuenta ciertos requisitos:

- Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y el sujeto obligado tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.
- Conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por el sujeto obligado en el acto de motivación de los costos de reproducción de Información Pública.
- Se debe entender por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público, empleado o contratista para realizar la reproducción.

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

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

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

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

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

Dichas tarifas al igual que el valor establecido en la Ley, se encuentran publicadas en lugares fácilmente visibles a la entrada del área de atención al público en la oficina principal y en las 5 sedes seccionales (Mompox, Guaranda, Majagual, Sucre y San Martín de Loba) y en la página web de la entidad.

g Recepción de Estados Financieros: Cuando se presentan los estados financieros para sus depósitos, la Cámara de Comercio de Magangué da estricto cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2.1.10 del capítulo segundo del Título octavo de la Circular Única.

h Publicación de la noticia mercantil: La Cámara de Comercio de Magangué da estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral cuarto del artículo 86 del Código de Comercio y al numeral 2.1.1 del Capítulo Segundo del Título octavo de la Circular Única.

i Así mismo, en cumplimiento de la Circular 005 de 2014 expedida por la SIC, incorporada a la Circular 002 del 23 de noviembre de 2016 en el numeral 1.14 y siguientes, la Cámara de Comercio de Magangué ha venido aplicando el Sistema Preventivo de Fraudes SIPREF con el objetivo de prevenir y evitar actuaciones ilícitas provenientes de terceros sobre la información de los registros públicos, con la intención de defraudar a los empresarios, entidades sin ánimo de lucro y a la comunidad en general.

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

- Verificar la identidad de las personas que realizan trámites directa o electrónicamente.
- Evitar fraudes con registros e inscripciones que no han actualizado datos o no han efectuado su renovación en los últimos tres años, caso en el cual se efectuará la inoperabilidad de la sociedad, de conformidad con la ley 1955 de 2019 y el Decreto 1068 de 2020, en la que faculta a las Superintendencia de sociedades a declarar el estado de disolución de las mimas.
- Utilizar un sistema de alertas tempranas desde el momento de la petición de registro.

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

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

j 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.

k 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 son resueltas dentro de los 10 días siguientes a la recepción, las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo, 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 seguro la Cámara de Comercio de Magangué mediante circular interna ha establecido unos términos inferiores para cumplir y resolver las necesidades de sus usuarios, que dependiendo del tipo de trámite que el usuario presenta. Sin embargo, con el plan piloto que se ha implementado como ensayo respecto al próximo funcionamiento de la ventanilla Única empresarial (VUE), suspendimos el servicio de revisión previa, dado que para la creación de empresas se requiere realizar revisión y estudio jurídico inmediato del documento. Para la implementación de la VUE, nuestro personal de registro y sistema, ha estado recibiendo formaciones en el tema por parte de consultores territoriales, adecuaciones a la plataforma, lo que nos va permitir para el próximo año brindar un buen servicio al momento de su implementación en la entidad.

l Notificación de actos administrativos: La Notificación de los actos administrativos que emite la Cámara de Comercio se realizan teniendo en cuenta lo contemplado en al Código Contencioso Administrativo.

m El numeral 5 del artículo 85 del Código de Comercio, subrogado por el numeral 4 del artículo 2.2.2.38.1.4., del Decreto 1074 de 2015, ordena que las Cámaras de Comercio debemos recopilar las costumbres mercantiles de nuestra jurisdicción y certificar acerca de la existencia de las recopiladas.

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

usos, base de la costumbre son observados y se caracterizan por proporcionar una respuesta a las necesidades de la colectividad.

El proceso de investigación de la Costumbre Mercantil en Magangué para el año 2021, resultó por iniciativa del equipo de trabajo institucional, en atención a las necesidades productivas de la región y las relaciones comerciales que al respecto se presentan haciendo particular algunas prácticas, la costumbre mercantil investigada y aprobada por la Junta Directiva se denominó:
"CANCELACION DE LA RESERVA HOTELERA SIN COSTO EN LOS MUNICIPIOS DE MAGANGUE Y MOMPOX BOLIVAR".

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, cartelera digital, 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.

Para el año 2021, no se realizaron visitas domiciliarias a los comerciantes que por alguna razón no podían acercarse a nuestras instalaciones, para el caso de matrículas y renovaciones, debido a la prórroga del Estado de emergencia sanitaria en todo el territorio Nacional proferido por el Gobierno Nacional (Resoluciones 222, 738 y 1315 del 2021), para evitar la propagación o contagio del virus COVID- 19.

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

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

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

Generalmente informar sobre los siguientes aspectos:

i. Todos los servicios que presta, las condiciones para acceder a ellos y su costo. Para cada servicio se indica el nombre y cargo del funcionario responsable y el sitio, forma y tiempo en que se puede tener acceso a él.
ii. Las normas que determinan sus funciones y, en cada caso, las aplicables al servicio específico.
iii. Los procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones, precisando de manera detallada todos los documentos y requisitos que deben ser suministrados por los usuarios y los plazos en que será resuelto cada trámite. Tratándose de actuaciones sujetas a recursos, se indica de manera expresa los recursos que proceden, así como la forma y tiempo en que los mismos deben interponerse.
iv. El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en adelante PQRSF, con que cuenta la cámara de comercio y la forma de acceder al mismo.
v. El horario de atención y los días a la semana en que se atiende al público se informa en un lugar fácilmente visible a la entrada de cada área de atención al público con que cuente la cámara de comercio.
vi. La ubicación de todas sus áreas de atención, esto es, la oficina principal y las oficinas seccionales.
vii. Dispone de avisos visibles en la entrada de cada área de atención al público en los cuales se señala que "Por instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 26 del código de comercio y el numeral 1.4 del Capítulo Primero del Título VIII de la Circular Única,

los archivos de los registros públicos a Cargo de las Cámaras de Comercio son públicos, por lo tanto los archivos, libros y documentos de los registros pueden ser consultados libre y gratuitamente y el interesado puede obtener copias de los mismos."

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

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

Los funcionarios de la entidad que atienden los registros públicos, informan a todos los usuarios sobre los Documentos que se requieren o se solicitan para hacer cada trámite, también se entregan en formatos diseñados una relación de los requisitos para cada tramite, 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, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) las ventajas de emplear ese mecanismo para tramitar sus requerimientos y la forma como puede acceder al sistema.

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

i. Área física: El espacio, dotación mobiliaria, la forma de acceso y los implementos disponibles están acorde con el número y tipo de usuarios con que cuenta las áreas de atención al público, de tal manera que son suficientes y adecuados para el diligenciamiento de los documentos necesarios para adelantar los trámites de registro y además facilita que cualquier persona pueda

examinar los libros, los archivos en que sean llevados los registros públicos o los documentos emanados de éstos y tomar anotaciones de los mismos, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 del código de comercio y de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.4 del capítulo primero del título VIII de la Circular Única.

ii. Infraestructura y asignación de personal: La Cámara de Comercio de Magangué cuenta con la infraestructura y el personal suficiente y adecuadamente capacitado para atender a los usuarios de los registros públicos de manera que se garantiza un servicio ágil en ventanilla y se respeta el derecho de turno, gracias a un tablero electrónico que se ha implementado en la entidad para tal fin.

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

a) Mejoras Locativas
b) Adquisición de Equipos
c) Aplicación de Formatos de atención al usuario
d) Publicidad del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
e) Encuestas de satisfacción del cliente
f) Evaluación de Desempeño de funcionarios
g) Formación a los funcionarios en atención al cliente y oficina seccionales, sobre aspectos jurídicos, de sistemas, contable y administrativo.
h) Capacitación a los usuarios

En el área de atención al público se han realizado las adecuaciones que permiten atender al público en el primer piso de la edificación, permitiendo el acceso con facilidad a todos los usuarios, en especial aquellos que presentan algún tipo de discapacidad física, tercera edad, en condición de embarazo y cualquier otro tipo o condición de vulnerabilidad, de tal forma que se brindan un espacio seguro al usuario, para realizar el diligenciamiento de los trámites de registros, además se mantuvo los digiturnos y la caja adicional que nos permite ser más eficientes y eficaces para atender a los usuarios respetando así el derecho ordenado a la atención.

Adicionalmente se adelantaron otras acciones como:

a) Modernización de Equipos
c) Mantenimiento a las Tecnologías y Comunicaciones
d) Renovación de licencias Sistemas Operacional y Base de Datos
e) Certificados Digitales.
f) Operación del RUES.
g) Pagina Web.
h) Elaboración de mapas de riesgo.
i) Seguimiento a los Indicadores de Gestión.
j) Revisión y Actualización de Manuales.
k) Convenio Recaudo Impuesto de Registro con la Gobernación de Bolívar.
l) Convenio con la DIAN para atención en la ciudad de Magangué.
m) Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
n) Implementación del Digiturno en oficina principal.

d Capacitación a los usuarios sobre los registros: La Cámara de Comercio de Magangué dentro de los programas de capacitación ofrece sin costo temas relacionados con registros públicos, atendiendo el número de usuarios, las necesidades de capacitación que sean detectadas por la cámara, los cambios legislativos y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Algunas capacitaciones adelantadas en el año 2021 fueron:

- Pasos para formalizar una empresa
- Registro Único de Proponente
- Aspectos particulares de la renovación mercantil (virtual)
- Servicios virtuales con pago on-line (matricula y renovación)
- Servicios virtuales con pago on-line certificados e inscripción de documentos
- Revisión virtual de acta
- Registro Nacional de Turismo

e PQRSF: La Cámara de Comercio de Magangué adoptó e implementó un sistema de PQRSF. 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 PQRSF, verificando los resultados y toma las medidas correctivas que corresponda.

Nuestra entidad tiene definido un sistema de peticiones quejas y reclamos (PQRSF) 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 decepcionar, tramitar y dar una respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos presentados.

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

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

Contamos con formatos de presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y existe otro para las peticiones, en el área de atención al cliente hay un funcionario encargado de recepcionarlas y si es del caso darle solución inmediata o darle el tratamiento adecuado apoyándose en el equipo de trabajo de la institución, se ha 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 PQRSF el cual se debe diligenciar para acceder y consultar la información de registro, en cumplimiento al artículo 26 del código de comercio y el numeral 1.4 del capítulo primero del título VIII de la circular 02 de 2016, los archivos, libros y documentos de los registros pueden ser consultados libre y gratuitamente y el interesado puede obtener copia de los mismos.

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

La jurisdicción de la Cámara de Comercio de Magangué está conformada por 23 Municipios, para una mejor atención de los usuarios se cuenta con una oficina principal ubicada en la ciudad de Magangué y Cinco oficinas seccionales de atención en la ciudad de Mompox – Bolívar, una en Guaranda – Sucre, otra en Majagual – Sucre, en el municipio de Sucre – Sucre y San Martín - Bolívar, con ellas quedan cubierta las regiones de la Isla de Mompox, la región de la Mojana y la Serranía de San Lucas incluyendo Magangué y sus alrededores. En el Año 2021 se dio apertura a una nueva oficina en Sucre – 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.

Mediante la plataforma del RUES los usuarios tienen la opción de adelantar trámites desde cualquiera de las 57 Cámaras de Comercio que existen en el país, sin necesidad de desplazarse ante nuestras instalaciones de la oficina principal o ante las sedes.

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

Situación jurídica de la entidad cameral: La Cámara de Comercio de Magangué no tiene conocimiento de posibles contingencias futuras que puedan afectarla. En cada una de sus actuaciones, la entidad se ciñe a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias que le son aplicables dada su naturaleza jurídica de entidad privada sin ánimo de lucro funciones delgadas por el Gobierno Nacional. Es por ello, que la cámara de comercio no realiza acto u operación que no esté encaminado al exclusivo cumplimiento de sus funciones y tiene prohibido que funcionario alguno desarrolle ninguna actividad con fines políticos. Los miembros de Junta Directiva y los empleados de las cámaras de comercio no pueden sacar provecho o ventaja de los bienes, información, nombre o recursos de las cámaras de comercio para postularse, hacer proselitismo y obtener beneficios políticos de ninguna clase en nombre propio o de un tercero.

La entidad cameral tiene dos procesos en curso: En el año 2019, fue notificada de una acción popular donde figura como accionada. Dicha acción popular se circunscribe en la presunta vulneración de los derechos a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente, la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes y los derechos de consumidores usuarios. No obstante, la entidad cameral ha venido implementando las mejoras y ajustes locativos necesarios para garantizar el acceso a toda la comunidad en general, incluyendo a las personas en condición de discapacidad para mitigar las posibles vulneraciones aun cuando el proceso está para la realización de inspección judicial en las instalaciones de la entidad, ya que aún no se ha fijado fecha y hora para dicha diligencia, a pesar de los diferentes oficios que se han presentado para el desarrollo normal de la misma. Así mismo, cursa un proceso ordinario laboral donde la Cámara de Comercio figura como demandada. El proceso fue instaurado por un ex contratista de la entidad cuya pretensión consiste en la declaratoria de un contrato realidad. El juez de primera instancia denegó las pretensiones del demandante por lo que este último apeló la decisión y actualmente el proceso se encuentra en segunda instancia con probabilidades altas que el superior confirme la decisión del A-quo.
Aunado a lo anterior la Contraloría General de la República, dio apertura a proceso de ordinario de responsabilidad fiscal contra el Presidente ejecutivo de la entidad y varios trabajadores de la entidad, por la presenta perdida de recursos en el registro mercantil por cuantía determinada, la cual estamos en espera del archivo del proceso toda vez que se demostró mediante pruebas que los dineros fueron resarcidos de privado a publico.

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

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

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

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

g Gestión de Implementación de la Ventanilla Única Empresarial - VUE.

La entidad cameral con el ánimo de fortalecer los servicios prestados durante la vigencia del año 2021 ha seguido adelantando gestiones administrativas y tecnológicas con el fin de poner en funcionamiento el Ventanilla Única Empresarial – VUE, en la Cámara de Comercio de Magangué. Dentro las actividades adelantadas están:

1 Asignación de presupuesto económico para la consecución de recursos tecnológicos y de infraestructura.
2 Accesoria y acompañamiento de Confecámaras para la realización del proceso.
3 Reuniones con las Gobernación de Bolívar y Alcaldía Municipal de Magangué con el fin de aunar esfuerzos para la implementación de VUE.
4 Integración de los sistemas de información de Alcaldías, Gobernaciones Cámara de Comercio de Magangué.
5 Adecuación de la infraestructura de la entidad para ajustarla a los requerimientos del VUE.
6 Adquisición de nuevos equipos de cómputos, compra de digiturno, Carteleras Electrónicas entre otras para su funcionamiento.
7 Designación de un personal encargado de atender las solicitudes tanto presenciales como virtuales, de los asuntos de competencia de la VUE.

Con esta gestión se pretende entre otras cosas ofrecer información general y asesoría especializada, para constituir empresa en un solo paso, ahorrándole tiempo y dinero al usuario, ya que le permite adquirir el certificado de existencia y representación legal, en el menor tiempo posible.

Mejorar el servicio a un proceso unificado que facilite de manera radical la creación y constitución de empresas en un día.

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

3) Contable y Financiero

Durante la vigencia 2021 el área financiera y contable, en apoyo de todas las áreas pudo llevar acabo la ejecución del plan anual de trabajo, apoyando a cada área con los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades planeadas, culminando así con una ejecución del 100**%,** en el cumplimiento de las actividades programadas en materia de Servicio Registros Público, Atención al usuario y en el aspecto administrativo contable, garantizándose una óptima prestación de los servicios por medio de la asignación de recursos de acuerdo las necesidades de cada grupo; todas las actividades fueron ejecutadas en su totalidad aun cuando no se utilizaron todos los recursos presupuestados.

La Cámara de Comercio de Magangué a Diciembre 31 de 2021 alcanzó ingresos públicos y privados que ascendieron a la suma de $1.466.583.106 presentando un incremento de $103.805.847 equivalente al 8% respecto a los recaudados en el año 2011, este comportamiento debido a las diferentes estrategias planteadas por la presidencia de la entidad, buscando el incremento de los ingresos, como lo fue la reactivación económica gestionada ante los diferentes entes gubernamentales, el apoyo incondicional a los comerciantes, a través de la ejecución de programas de publicitar los negocios, realizar ferias que incentivaron la reactivación en la región.

Por lo cual la entidad se apuntó a la búsqueda de incrementar los ingresos, por lo cual se implementaron de las Brigadas de Matricula y Renovación que se adelantaron en los municipios de la jurisdicción, la aplicación de la ley 1780/2010 ley de primer empleo que incentiva al comerciante a formalizarse, la aplicación de la ley 1727 en el art 30 y 31 donde los matriculados evitaron ser sancionados o que les fuera inactivado su negocio por no renovar en el tiempo estipulado por ley, se realizaron llamadas a los comerciantes invitándolos renovar su matrícula, ofreciendo un servicio óptimo de tramites virtuales y asesorías remotas con los funcionarios de cada dependencia, se realizaron las campañas de publicidad por medios de comunicación; impresa y difundida; cabe destacar que los ingresos generados por Renovaciones de registro mercantil contribuyeron en gran parte al logro de nuestros ingresos proyectados.

La variación de los Ingresos recibidos en el año 2021 con relación al año 2020 fue:

Detalles de Ingresos	2021	2020	Variación
Registro Mercantil	$ 1.095.222.650	$ 967.885.600	$ 127.337.050
Registro único de Proponentes	$ 89.882.000	$ 71.484.000	$ 18.398.000
ESAL	$ 237.959.550	$ 194.061.300	$ 43.898.250
Ingresos no operacionales	$ 14.254.411	$ 74.500.822	-$ 60.246.411
Ingresos Privados	$ 29.264.495	$ 54.845.537	-$ 25.581.042
Total Ingresos	**$ 1.466.583.106**	**$ 1.362.777.259**	**$ 103.805.847**

La entidad recaudo en el año 2021 $1.466.583.106, los ingresos proyectados inicialmente fue de $1.619.281.168, aun cuando no fue posible recaudar el total

de los ingresos proyectados, si se puede evidenciar que a diferencia del año 2020, durante el año 2021 la entidad obtuvo unos ingresos que representan un 96% del presupuesto, los cuales estaban proyectados en $1.530.970.870 se hicieron las gestiones pertinentes para que la Cámara de Comercio de Magangué alcanzara el recaudo de su presupuesto como son realización de brigadas en los municipios jurisdicción con el apoyo de las alcaldías de algunos municipios y para esta labor se contrataron personal adicional que realizaron la función de promotores de registro mercantil el cual fueron capacitados para realizar renovación y matricula mercantil y se dotaron de equipos necesarios con el fin de facilitar a los comerciantes un mejor servicio en sus establecimientos sin tener que desplazarse a las sedes de La Entidad.

Si bien es claro la entidad no alcanzó la meta de ingresos presupuestada para la vigencia, fue posible el cumplimiento del Programa Anual de Trabajo y cumplimos con todas las obligaciones administrativas y de gestión tanto públicas como privadas, esto obedeció a la eficacia en el control establecido en 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, fue posible general al final del periodo utilidad en el ejercicio.

Teniendo en cuenta los impactos de la pandemia en la situación financiera de la entidad, es necesario informar las medidas adoptadas por la Cámara de Comercio durante la vigencia 2021 respecto de los siguientes aspectos, si aplica: -Efectivo y equivalentes -Inversiones a corto y largo plazo -Propiedad, Planta y Equipo -Propiedad de Inversión -Créditos (pasivos corrientes y no corrientes) -Cuentas por pagar comerciales y otras. -Ingresos -Gastos -Excedentes acumulados -Arrendamientos -Nómina de personal. -Programa anual de trabajo. -Presupuesto. -Contribuciones a la región y/o comunidad afectada por la pandemia.

Ante esta coyuntura atípica y excepcional causada por la Pandemia del COVID-19, es preciso informar las medidas adoptadas por nuestra entidad durante la

vigencia 2021, para tal efecto, la Cámara de Comercio inicia con el análisis de los impactos materiales que pueden afectar los estados financieros de propósito general, la evaluación financiera, el desempeño y la generación de flujo de caja.

A continuación, presentamos los aspectos relevantes:

1. Efectivo y equivalentes al efectivo: en este punto se puede evidenciar una disminución considerable del flujo de efectivo recaudado, debido a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para contrarrestar la propagación del coronavirus Covid-19, implico el cierre total de la prestación de los servicios de manera presencial, afectando desde la función registral como las demás servicios empresariales, situación que origino que los usuarios entraran a utilizar nuestros servicios de manera virtual, viendo una disminución considerable de los flujos de efectivo; otra situación fue la suspensión del alquiler de los salones desde el 16 de Marzo de 2020, adicionalmente, con los Decretos emitidos por el Gobierno Nacional la Cámara de Comercio tomo la decisión de condonar tres meses de arriendo de los locales comerciales que se tiene por parte de la entidad que ocasionó, una reducción presupuestal de los ingresos que se pudieran recibir de esas actividades afectando los flujos de efectivo.

2. Rendimientos financieros: En esta época difícil afectada también afecta los rendimientos financieros de las cuentas de ahorros, se vio en la obligación de reconsiderar los rendimientos que nos ofrecen por lo tanto se redujo considerablemente los flujos de efectivos percibidos.

3. Propiedad, Planta y Equipo: en relación con este tema la Cámara de Comercio tuvo austeridad en la adquisición de activos fijos, se considerar que los terrenos y edificaciones no sufrieron cambios significativos de valor, e evidencia objetiva de deterioro, en cuento a los demás activos como son muebles y enseres, maquinaria y equipo, equipo de comunicación y computación se realiza un análisis para verificaron su estado actual y estimaciones de vida útil, con el propósito que el gasto de la depreciación refleje la expectativa de uso y el desgaste , lo anterior con el objetivo de verificar que no exista indicios de cambios de valor, uso y daño.

4. Cuentas por pagar: La Cámara de Comercio cumplió con todas las obligaciones derivadas de las operaciones, tan es así que al 31 de diciembre de 2020 solo tenemos por pagar los servicios públicos, las retenciones practicadas, los impuestos, gravámenes y tasas y los beneficios a los empleados; todo lo anterior fue posible porque la Cámara de Comercio aplico la estrategia de la austeridad del gasto y priorizo el gasto del personal y a los proveedores así garantizar los servicios de la Cámara, se llevó a cabo las alternativas de concertar con los trabajadores ciertos plazos para pagar los conceptos de primas y vacaciones, con el objetivo de garantizar que el flujo de caja estimado se logra cumplir con todos los compromisos.

5. Ingresos: en esta parte se puede evidenciar una reducción de los recaudos por concepto de renovaciones de los registros públicos, un aumento significativo en las matriculas de personas naturales y jurídicas, pero también se evidencio un aumento en las cancelaciones de los registros; para mitigar la reducción de los registros se realizó un acompañamiento a los usuarios para guiarlos en el uso de la plataforma virtual y así lograr que el usuario de forma rápida, segura y confiable genera el registro.

   Es preciso mencionar que la Cámara realizo un análisis del entorno, para estimar los ingresos revisó distintos escenarios financieros con el propósito de elegir el curso a seguir y minimizar los riesgos.

6. Gastos: Para los gastos la Cámara aplicó una estrategia de ahorro logrando reducir significativa gastos de funcionamiento principalmente y se priorizaron los gastos en los que se debía incurrir para poder cumplir con los servicios de la entidad.

7. Presupuesto: Por lo anteriormente expuesto, se realizó escenarios presupuestales para los cuales se tuvieron en cuenta variables tanto internas como externas, los resultados reflejaron una disminución en los ingresos estimados y como consecuencia se aprobó la reducción del presupuesto.

8. Programa anual de trabajo: En relación con este punto se tuvieron que replantear y reinventar las actividades, propuestas en el plan anual de trabajo.

- Se realizaron ferias, en todos los sectores económicos como objetivo la reactivación económica, así como en las oficinas sedes de la Cámara.

Después de analizadas las implicaciones de la pandemia la Cámara de comercio realizara el análisis de la hipótesis del negocio en marcha, donde se evalúa la capacidad de la Cámara de Comercio cumplir con sus objetivos.

Igualmente se ha contado con la asesoría de Confecámaras en el proceso de elaboración de Estados Financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera en los tiempos y formas previsto para la mencionada ley, se realizaron comité de Normas NIIF; una lista muy amplia de capacitaciones al personal del área contable y financiera.

De igual forma seguimos con el proceso de aplicación de la políticas contable y en el 2021 se han preparado los Estados Financieros conforme a las normas NIFF para Pymes y seguimos trabajado en las recomendaciones que la superintendencia de Industria y Comercio nos ha realizado en toda la vigencia para que los Estados Financieros muestren la realidad económica de la Cámara de Comercio, que dichas cifras estén libres de errores, que sean fiables y confiables y de fácil interpretación, cumpliendo todos los requisitos que la ley nos ordena.

La Entidad tiene sistematizada su contabilidad para lo cual maneja el software contable (JSP7) lo que nos permite obtener los informes básicos establecidos en el cumplimiento de las normas de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de principios, reglas, Procedimientos y clasificación de los ingresos y gastos por centros de costos, se basó en el catálogo y manual de centros de costos y

manual de uso (circular 05 de 2005); de igual manera para la contabilización de sus activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos, se dio cumplimiento al decreto 2649/93, 2650/93 y aplicación al decreto 4698/05 , circular externa 25/2011, y Circular externa 003 de 2013, y Ley 1314/2009 Norma Internacional de Información Financiera y decreto 2496 de 2015.

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

La Información de los estados Financiero (Estado de situación Financiera, Estados de resultado y otros estados integrales, Cambio en el Patrimonio, Flujo de Efectivo, Notas de Revelación y Dictamen de revisoría Fiscal serán Enviados y Radicados en la Superintendencia de Industria y Comercio antes de 31 de marzo del 2021 dando cumplimiento con lo dispuesto en el Titulo segundo, Dando Cumplimiento a lo dispuesto al numeral 9.1 del capítulo Noveno título VIII de la Circular Única de la SIC.

Durante toda la labor que se viene desempeñando en el área contable durante el año 2021 y atendiendo a las recomendaciones dadas por la SIC se realizaron contratación de nuevos profesionales en el área, lo cual permitió segregar bien las funciones.

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

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

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

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

Pólizas de Seguros: La Cámara de Comercio de Magangué durante la vigencia 2021 continúo con adquisición y vigencia de las pólizas de seguros con entidades debidamente autorizada para efectos de proteger las actuaciones, bienes y el manejo e inversión de los recursos y cubrir eventualidades que llegaren a poner en riesgo el patrimonio de la Entidad, las cuales amparan los siguientes Riesgo: Responsabilidad Civil, Extracontractual, póliza Multiriesgo, Póliza de Cumplimiento, Póliza de Manejo Particular y la cobertura es suficiente para cada una de ellas ya que se realizan según la necesidad.

Durante la Vigencia 2021 el Área Financiera y contable de la entidad, se llevó a cabo de forma oportuna la radicación de todos los diferentes informes enviados a los entes de control como lo son la Contraloría, Superintendencia de Industria y Comercio y DIAN; Se continuo con la ejecución del plan de compras, Programa de Mantenimientos donde fueron ejecutadas todas las actividades programas.

Acontecimientos importantes después del Ejercicio

Entre la fecha de presentación a la Junta Directiva y el 31 de Diciembre de 2021, no hubo ningún evento importante para ser reflejado en este informe.

Evaluación Previsible

La cámara de comercio de Magangué continuará ejecutando el plan estratégico de acuerdo con las decisiones de la Junta Directiva y el respectivo presupuesto aprobado para tal fin.

Operaciones con Miembros de la Junta Directiva

Durante el ejercicio 2021 no se realizaron operaciones con los miembros de la Junta Directiva o los administradores de la Cámara.

4) Desarrollo y Formación Empresarial

La Cámara de Comercio de Magangué a través del Centro de Atención Emprendimiento, Formación, Investigación, Proyectos e Innovación CEMPRESA, ha venido fortaleciendo el desarrollo empresarial y económico a los diferentes empresarios de Magangué y de los 23 municipios que hace parte de su jurisdicción. Dentro de los servicios que ofrece se resalta: la planeación, organización y asesoramiento en tramitación a la creación de empresas, formulación de planes de negocios, capacitaciones, diplomados, afiliaciones, visitas a comerciantes, ferias,

investigaciones socioeconómicas y de mercado, diseño y formulación de proyectos sectoriales para participar en convocatorias regionales y nacionales.

En el área de Desarrollo Empresarial durante el año 2021 se llevaron a cabo diversos programas en pro de la reactivación económica de los sectores comerciales de la jurisdicción, esto a raíz del déficit económico – social generado en el comercio por la pandemia del Covid-19, entre los cuales destacamos las formaciones con temáticas de interés, con el fin, de que nuestros comerciantes pudiesen tener el conocimiento necesario para reinventarse e idear nuevas estrategias que le ayudase a obtener un apalancamiento financiero, y no quedarse sometido a las circunstancias del momento por la crisis, para ello la entidad uso las redes sociales propias para difundir la información. De igual manera en el transcurrir de año 2021 se perfeccionaron los trámites virtuales para los diferentes servicios que presta la entidad cameral facilitando así el acceso a todos los usuarios de la Cámara de Comercio de Magangué. La implementación de esta estrategia tuvo un gran impacto positivo en los usuarios, toda vez que los municipios pertenecientes a la jurisdicción de la entidad cameral se caracterizan por que en su mayoría son de difícil acceso debido al mal estado de las vías que nos comunican.

En lo pertinente a la Formación empresarial en el año 2021 se desarrollaron 21 capacitaciones, distribuidas de la siguiente manera: (2) presencial, (19) de manera virtual por medio del Facebook Live de Cámara de Comercio de Magangué, y algunas por plataformas como Zoom, Meet, entre otras. Las siguientes fueron las capacitaciones realizadas durante todo el año:

- Como Reportar e Investigar Accidentes De Trabajo,
- Estándares Mínimos Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud
- Nomina Electrónica
- Registro Único De Proponente
- Registro Nacional De Turismo. RNT
- Tramites Virtuales: Matricula – Renovación
- Trámites Legales para la Constitución de una Empresa
- Mecanismos Alternativos De Solución De Conflicto
- Contabilidad Para Inexpertos
- Atención Al Cliente
- Seminario sobre Actualización Exógena, Nomina y factura electrónica
- Oportunidades de crédito para tu empresa

- Modelo de atención de PQRSD y nuevas disposiciones
- Sociedades de Beneficio de Interés Colectivo BIC
- Diferencia entre un Contrato Laboral y Con trato de prestación de Servicio
- TIPS legales para hacer negocios con proveedores
- Deberes, obligaciones y responsabilidades del representante legal
- Beneficio del Régimen Simple de Tributación RST
- Diplomado en Docencia Universitaria
- Feria de socialización y legalización de negocios

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

- Reunión con la Alcaldía Municipal y los Comerciantes con temáticas referente a: seguridad, Movilidad y Espacio Público en El Municipio.
- Realización de XIV Travesía Cultural por la Mojana y la Isla de Mompox.
- Fortalecimiento con nuestro grupo de interés a través de la Formación Empresarial.
- Alianza entre la Cámara de Comercio de Magangué con los Vocales de control quienes brindan asesoría a la ciudadanía en temas de reclamos con los servicios públicos domiciliarios.
- Campaña de Sensibilización Antiextorsión al gremio de Comerciantes del Municipio en alianza con el GAULA.
- Renovación de la certificación ISO:9001 y ISO45001 por Icontec Internacional a la Cámara de Comercio de Magangué.
- La Cámara de Comercio de Magangué estableció un convenio con la Banca de las Oportunidades, de esta forma se impartieron capacitaciones en pro del desarrollo del conocimiento de las finanzas del comerciante: Uso Inteligente del Dinero, Soluciones Financieras Digitales, Como Prepararse Para Financiar Su Negocio. De esta misma forma se realizar de forma presencial una Jornada Financiera con las siguientes entidades financiera: Crezcamos, Bancamia, Fundación de la Mujer y el Banco Agrario.

- En convenio con la Piscícola Aguas Claras S.A.S y la Piscícolas JN S.A.S se elaboró y ejecuto el Proyecto Productivo con el ánimo de apoyar el crecimiento financiero y la sostenibilidad en el tiempo de las Entidades Sin Ánimo de Lucro.
- La Cámara de Comercio de Magangué formulo el proyecto Código QR, destinado a los Restaurantes de la jurisdicción en pro de mantener los protocolos de bioseguridad.

En lo referente a nuestros Afiliados, en el primer semestre se realizaron eventos de formación y ferias, en temas de interés tales como:

- Tramites virtuales, Contabilidad para inexpertos y Atención al cliente éstas tres capacitaciones se ofertaron y se realizaron como eventos de formación para los afiliados.
- Feria de emprendedores de manera virtual
- Curso corto de Automaquillaje de manera presencial.
- Encuentro empresarial Sena
- Feria de Descuentos llamada: Mas amor y más amistad en dos calles del municipio: Calle de las Flores y Calle de las Damas.
- Feria de emprendedores de manera presencial con apoyo de la Alcaldía Municipal.
- Se realizó un evento de gran impacto entre los Afiliados como lo fué: "La Cámara impulsa tu negocio" desde el mes de agosto hasta el mes de diciembre, evento que le permitió a los comerciantes reconocimiento y reactivación de sus ventas.
- En el mes de diciembre se realizó la Feria navideña en el cual se entregó más de 200 detalles y regalos a los directivos de las fundaciones los cuales fueron los encargados de hacerles entrega de los regalos a los niños de bajos recursos de Magangué y las jurisdicciones.

Además, se resalta las invitaciones a participar en todos los eventos que apoya la Cámara de Comercio tanto locales como regionales. También el manejo de información, divulgación y promoción con el grupo de afiliados a través de estrategias de comunicación como son: envíos de publicaciones, capacitaciones y eventos institucionales, materializado en el uso eficiente de los correos masivos,

llamadas telefónicas, entrega de folletos, perifoneo, prensa, cuñas radiales, pagina web y redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram. Adicionalmente, se tiene un grupo de WhatsApp y se realizan visitas individuales para afianzar las relaciones, el acercamiento, la confianza, la captación de nuevos miembros al grupo y la fidelización de nuestros afiliados.

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

- Trato preferencial para cualquier trámite en la Cámara de Comercio de Magangué y en las Jurisdicciones.
- 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.
- Descuentos en los Programas de Formación Empresarial ofertados por la Cámara de Comercio de Magangué.
- Invitación a participar en ferias, foros y eventos tanto locales como nacionales.
- Envío gratuito de todas las publicaciones institucionales.
- Dar como referencia el ser miembro del programa de afiliados de la Cámara de Comercio de Magangué en sus actividades comerciales.
- Capacitaciones gratuitas a través de los servicios del Sena y Bancoldex.

La Cámara de Comercio de Magangué a corte del 31 de diciembre de 2021 cuenta con un total de 305 afiliados, de los cuales 2 cancelaron su matrícula mercantil y 4 fueron excluidos por la depuración que se le realizó a la Base de datos de Afiliados. Durante el 2021 se siguió trabajando en el fortalecimiento y crecimiento de cada uno de ellos, toda vez que nuestra entidad cameral realiza visitas personalizadas a

través de la Coordinadora de Afiliados, tomando como prioridad las necesidades que ellos solicitan como base de la programación de capacitaciones y actividades que se les realizan durante el año e informándoles de los beneficios que tienen en la entidad.

Para el año 2022 seguiremos trabajando por la formalización y desarrollo empresarial del Municipio realizando jornadas de renovación, visitas personalizadas a nuestros comerciantes e incentivarlos a la legalidad, además seguiremos trabajando en los diferentes proyectos con el fin de reactivar la economía en todos los sectores del comercio en Magangué y la región, con el fin de sobreponerse de la pandemia que agobia al sector, buscamos fortalecer al sector comercial con proyectos que vayan encaminados a la innovación y brindar asesorías para los nuevos emprendimientos donde legalicen y concreten sus ideas.

5) Gestión Administrativa

a) **Archivo de los documentos de registros públicos:** Para nosotros es fundamental mantener y conservar los archivos de la entidad y garantizar su conservación en el tiempo conforme lo exige la Ley general de archivo 594 del 2000, la Resolución 8934 de 2014 expedida por la SIC y el Decreto 1080 de 2015 proferido por el Ministerio de Cultura. Es por ello que para el 2021 continuamos con el proceso de implementación en materia Archivística; continuamos con el proceso de formación en Gestión Documental, lo que ha permitido continuar con la elaboración y actualización de los instrumentos archivísticos, tales como Programa de Gestión Documental (PGD), Tablas de Retención Documental (TRD) específicamente con la función privada, Tablas de Valoración Documental (TVD), Cuadro de Clasificación Documental (CCD), Banco de Series y Subseries de los Registros Públicos; así como la implementación de nuevos manuales y procedimientos que están contenidos en la mencionada ley, tales como: Plan Institucional de Archivo (PINAR), Plan Anual de Transferencias, Manual de Fondos Acumulados, Procedimientos de Planeación Documental, Procedimiento de Producción Documental, Procedimiento de Gestión y Trámite y Procedimiento de Organización entre otros, que hacen parte del Sistema de Gestión

Documental. Es importante resaltar que en esta vigencia se dio inicio con la preparación para la aplicación de las TRD-públicas convalidadas y se empezó a trabajar en la elaboración de los inventarios documentales para efectos de la elaboración y convalidación de las TVD de la entidad.

Es de mencionar que actualmente la entidad cuenta con la certificación del proceso de Convalidación CERT No 004-2020/GOBOL-20-032769 del 16 de octubre de 2020, de las Tablas de Retención Documental –TRD, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.8.2.2.1 del Decreto No. 1080 de 2015 y el artículo 25 del Acuerdo No. 004 de 2019, por parte del Consejo Departamental de Archivo de Bolívar, gracias a la ardua labor que en cabeza de la Dirección de Gestión Administrativa de esta entidad, su equipo de colaboradores, y por supuesto, con el apoyo incondicional de la Presidencia Ejecutiva, se logró obtener dicha certificación. De igual manera, es importante señalar que se realizó la inscripción de las TRD en el Registro Único de Series Documentales – RUSD, bajo el número: TRD-326, así como lo establece el certificado expedido por el ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN GORGE PALACIOS PRECIADO de fecha 02 de marzo de 2021.

De igual manera, para lograr alcanzar todos los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión documental, se hacía necesario continuar con la cultura organizacional en las diferentes áreas de la entidad, para lo cual se estableció el programa de capacitación y sensibilización a todos nuestros colaboradores, y para el 2021 fue incluido en nuestro plan de formación institucional.

La Cámara de Comercio de Magangué, en el 2021 se continuó con el proceso de operación y mejoramiento tecnológico de la aplicación del Software Documental que garantiza la preservación de la información certificada con fines probatorios, dando inicio a la actualización del Docxflow hacia su versión 4.0; dándole así, cumplimiento con la ley 1080 de 2015 y demás requisitos impartidos por el Archivo General de la Nación (AGN). Dicho software también se puede articular con el software registral de la entidad (SII), lo cual es una fortaleza en nuestros sistemas de gestión.

Para la conservación de los documentos que se encuentran en la oficina de archivo, se realizaron jornadas de limpieza y de fumigación contra roedores e insectos.

b) **Reglamento interno y manuales de procedimientos para los trámites de registros:**

La Cámara de Comercio de Magangué tiene debidamente documentado los procedimientos para llevar y certificar los registros públicos, garantizando así una excelente prestación del servicio registral a todos nuestros usuarios.

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

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

"Por otro lado, se implementó una nueva Interfaz en la plataforma del RUES, atendiendo a lo establecido en la circular 003 del 19 de diciembre de 2019 de la Superintendencia de Industria y Comercio, que ordena que los comerciantes matriculados a partir del año 2020 y los que hayan renovado

oportunamente su matrícula mercantil y la de todos sus establecimientos a nivel nacional, podrán acceder a la renovación del registro único empresarial y social RUES. La plataforma presenta una mayor amigabilidad con los usuarios."

La Cámara de Comercio de Magangué cuenta con reglamento interno de trabajo y demás manuales y procedimientos legales requerido para su perfecto funcionamiento, así como los demandados por el Sistema Integrado de Gestión, Sistema de Gestión Documental y El sistema de Control Interno.

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, haciendo la debida actualización de los documentos y/o registros cada vez que sea necesario.

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

c) **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** En el 2021 la Cámara de Comercio de Magangué mantuvo su renovación de Certificación de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, para los servicios de Registros Empresariales, Gestión de Afiliados, Formación Empresarial y Conciliación y Arbitraje, otorgada por ICONTEC bajo el Código SC 5722-1. Sumado a ello, nuestra entidad mantiene la Certificación bajo la Norma ISO 45001: 2018 del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de ICONTEC e IQNET, bajo el Código CO-ST-CER807876, establecidos dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Nuestra entidad siendo consciente de los retos propuestos a inicio del año 2021 y afrontando las adversidades interpuesta por la situación de emergencia sanitaria a causa del COVID-19, se propuso como meta principal el mantenimiento de la Certificación bajo la Norma ISO 45001:2018, norma que acredita y certifica la capacidad de la entidad para proporcionar los servicios que satisfagan los requisitos y exigencias de nuestros afiliados, matriculados y clientes en general proporcionando un lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud de nuestros colaboradores y visitantes.

La implementación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo) ha permitido mejorar específicamente en el área de atención y servicio al cliente, ya que ha logrado un mayor compromiso y responsabilidad de parte de los funcionarios en mantener satisfechos a nuestros clientes internos y externos, no solamente en nuestro punto de atención principal, sino en cada una de las sedes donde la Cámara hace presencia; además se ha interactuado mejor por medio del conocimiento de la opinión con base en la encuesta de satisfacción del cliente, el buzón de sugerencias y los PQRF , la cual ha sido favorable a los propósitos de la Cámara de Comercio; y lo más importante protegiendo de manera integral a nuestros colaboradores, evitando las posibles lesiones por causa de accidentes y el deterioro de la salud de los mismos.

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

Otro punto ha sido los indicadores definidos por procesos que han hecho que el servicio de registros públicos se evalúe por su oportuna atención, quejas por mes, disminución de errores internos, etc., haciendo énfasis en la prevención y no en la corrección, lo que ha favorecido grandemente a las actividades operativas en materia registral de la entidad.

La Cámara de Comercio de Magangué obtuvo por primera vez la certificación de calidad ISO 9001:2000 el 14 de noviembre del año 2008 y fue renovada y actualizada a la norma de calidad ISO 9001:2008 hasta noviembre de 2022 y con éste son 14 años continuos de renovación. En la actualidad nos

encontramos certificados bajo la norma ISO 9001:2015 según visitas de auditoria de calidad realizada por ICONTEC, la última visita que tuvo como objetivo hacerle Renovación a nuestro SIG, fue realizada el día 20 de octubre de 2021, manteniendo los certificados respectivos SC5722-1 de Icontec y el CO-SC 5722-1 de IQNet y renovación de la Certificación bajo la Norma ISO 45001:2018 bajo el Código CO-ST-CER807876.

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

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

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

La Norma ISO 9001:2015 y la ISO 45001: 2018 son el resultado del consenso de organismos mundiales de estandarización que buscan mejorar la calidad de los productos y servicios y propiciar lugares seguros de trabajo, evitar posibles lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores 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, lograr un alto grado de bienestar laboral y obtener el reconocimiento internacional entre otros beneficios.

- **Nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué, en el cumplimiento de sus actividades misionales, se compromete a:

- → Ofrecer un servicio eficiente y con calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas,
- → Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo,
- → Eliminar los peligros y reducir los riesgos de la SST y de Calidad,
- → Consultar y permitir la participación de los trabajadores o sus representados en el Sistema Integrado de Gestión,
- → Cumplir los requisitos legales y aplicables a nuestra entidad,
- → Disponer profesionales competentes en los procesos,
- → Proporcionar información oportuna y veraz,
- → Proporcionar los recursos financieros necesarios y
- → Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Esta política se publica, difunde y aplica a todos los trabajadores de la Cámara de Comercio de Magangué, independiente de su forma de vinculación o contratación, asumiendo la responsabilidad de su cumplimiento.

La presente política fue revisada por parte del empleador y miembros del COPASST el día 24 de febrero de 2021, cumpliendo con el artículo 2.2.4.6.6 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015.

- **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 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:**

La Cámara de Comercio de Magangué es una entidad privada y gremial, integradora de los sectores privados y público, construye soluciones hacia la formalidad empresarial, presta servicios a los sectores productivos a través de la información y conocimiento, haciendo crecer a la región por medio de la representación, promoción y defensa de los intereses generales.

- **Nuestra Visión se define así:**

La Cámara de Comercio de Magangué se proyecta como una agencia de desarrollo regional, generando soluciones a los sectores empresariales que con ella trabajen en mejorar la productividad y la competitividad.

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

Para el año 2021 se continuó trabajando en el desarrollo de la planeación estratégica, de la cual hemos obtenidos excelentes resultados. Los objetivos estratégicos institucionales por los que se trabaja en este periodo son:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Servicio de Registros Empresariales.	Prestar servicios de alta calidad dentro del marco de la legalidad definida por el Estado sobre los registros empresariales, procurando que sean oportunos y eficientes, que sean útiles y satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.
Servicio de Desarrollo Empresarial.	Potenciar las capacidades y oportunidades de los comercios y empresas que participen en los programas de conocimientos, información, negocios y acceso a mercados.
Servicio de Desarrollo Regional.	Gestionar ante las diversas instancias del Estado los proyectos que requiere la región para impulsar la productividad y la competitividad.

ESTRATEGIAS	
ESTRATEGIAS FRENTE AL USUARIO	Cumplir las Funciones legales delegadas anualizadas en el PAT (Art. 4 del Decreto 2042/14)
	Lograr la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.
	Hacer un análisis del número de servicios registrales prestados por concepto por año.
	Ampliar y mejorar instalaciones físicas, recursos tecnológicos, competencias del personal y su cantidad para asegurar un mejor servicio.

	Gestionar de soluciones a las necesidades del sector empresarial y los grupos de interés en la jurisdicción.

ESTRATEGIAS FINANCIERAS	Incrementar los ingresos de la entidad.
	Controlar los gastos de la entidad.
	Generar y administrar los excedentes de liquidez.
ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS INTERNOS	Cumplimiento de requisitos legales y reporte oportuno a entes de control y vigilancia.
	Cumplimiento de requisitos y reporte oportuno a entes de certificación y seguimiento a la gestión.
	Mejorar el Sistema Gestión Contable y Presupuestal
	Mejorar el Sistema de Control Interno
	Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad
	Mejorar el Sistema de Gestión Documental
	Mejorar Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y cumplimiento legal del sistema.

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Fortalecer y mejorar las capacidades, destrezas y compromiso del talento humano hacia el cliente externo e interno.
	Desarrollar competencias de liderazgo con proyección de mejora en todas las áreas y procesos.
	Mejorar las competencias en la formulación y gestión de proyectos.

Es importante mencionar que esta planeación estratégica está proyectada para la vigencia 2020 - 2023, por ello, estos objetivos y la planeación se concertaron con todos las partes institucionales generando un consenso de dirección y estrategias para avanzar en el logro de metas.

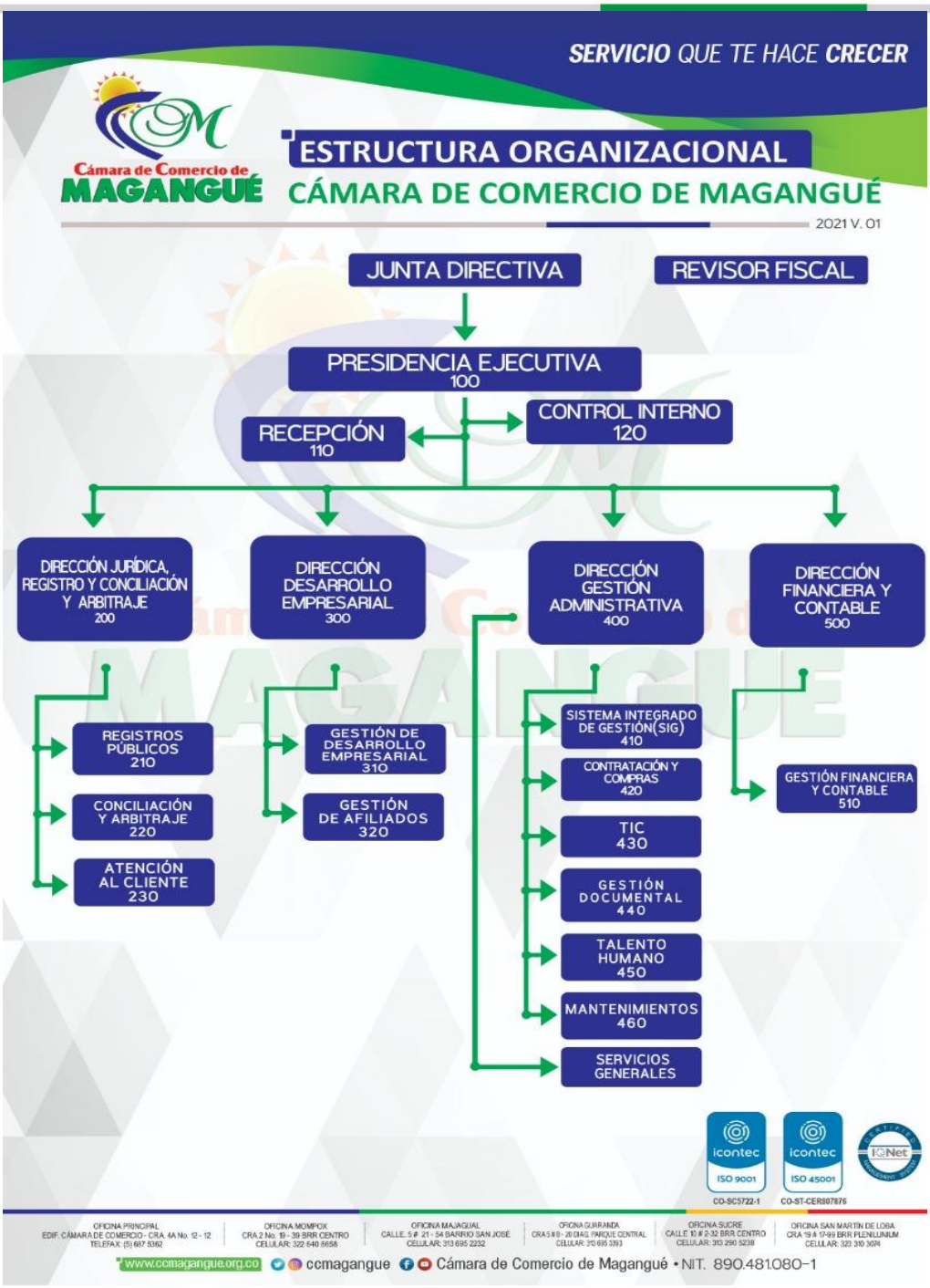
Los procesos en los que se divide la entidad y el resultado de los indicadores de gestión cada uno de ellos medidos en el año 2021, a través de los indicadores de gestión son los siguientes:

PROCESOS	% CUMPLIMIENTO EN LAS METAS DE SUS INDICADORES A 31 DIC 2021
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	97%

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	100%
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	100%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	94%
TALENTO HUMANO	93%
GESTION DE AFILIADOS	100%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	99%
ATENCIÓN AL CLIENTE	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	93%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	94%
TIC´s	98%
MANTENIMIENTOS	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	99%
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	97%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	**97%**

MAGANGUÉ
Servicio que te hace crecer

Organigrama: Nuestro Organigrama es el siguiente:



d.) **Sistema Cameral de Control Interno:**

Para vigencia 2021, el sistema Cameral de Control Interno de la Cámara de Comercio de Magangué, direccionó su trabajo con base a unos objetivos específicos dentro de los cuales están:

- Alinear la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos.
- Mejorar las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.
- Reducir el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales.
- Identificar, agrupar y gestionar toda la diversidad de eventos perjudiciales para la entidad cameral.
- Mejorar la inversión y el presupuesto de la entidad, disminuyendo los impactos negativos.

La entidad planificó y realizó las actividades de control enmarcado en el Manual de Control Interno, apoyada en los cuatro aspectos fundamentales donde la entidad ejerce el control como son: Control Administrativo y de Gestión, Control Financiero y contable, Control Jurídico y de registro y control de sistemas de información.

Por otro lado, con la estrategia de comités que realiza la entidad por procesos, se adelantaron temas primordiales que ayudaron a identificar y priorizar los riesgos más importantes, con el ánimo de que los objetivos estratégicos de la entidad no fuesen afectados.

Se continuó implementando la administración del riesgo, para ello se actualizaron las Matrices de Peligros, Riesgos y Oportunidades de todos los procesos de la entidad, tales como: Planeación Estratégica, Gestión Sistemas Integrados, Gestión financiera y contable, Registros Empresariales, Atención al cliente, Conciliación y Arbitraje, Gestión de Afiliados, Formación Empresarial, Contratación y Compras, Gestión documental, Mantenimientos, TIC's y Gestión de Control Interno. Dentro de estas matrices los riesgos se identifican, analizan, valoran y se da el tratamiento correspondiente a los diferentes factores de riesgos y a través de las acciones específicas, ya sean preventivas o correctivas y posteriormente se les hace el seguimiento correspondiente, los cuales alimentan el Mapa de Riesgos Institucional de la entidad. Los demás aspectos de control, son abordados en las reuniones realizadas dentro de los diferentes comités de la entidad. De igual manera, se realizaron las actualizaciones al manual del sistema de control Interno conforme la identificación de oportunidades de mejoras aplicadas para este sistema.

Se mantiene la independencia de la oficina del Control Interno en la entidad, liderada por profesionales que atienden aspectos concernientes al control financiero y contable y aspectos administrativos y registrales.

Es importante resaltar que la entidad, tiene herramientas y mecanismos que nos permiten realizar un buen trabajo sobre nuestro sistema cameral de control interno, estas herramientas han permitido optimizar varios procesos en el ente cameral, dentro de los cuales tenemos:

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

El control interno de la entidad mantiene su permanente revisión periódica en cada uno de sus procesos con el objetivo de que se ejerza el control de la forma adecuada y preventiva, reduciendo las posibilidades en las que los riesgos se materialicen.

Para la vigencia 2021, la oficina de control interno desarrolló una auditoria a todos los procesos de la entidad, apoyada en la técnica de muestreo, "*se define como la aplicación de procedimientos de* ***auditoría*** *a menos del 100% de las transacciones o ítems de un tipo determinado o de una cuenta del balance, de tal manera que*

todas las unidades presenten la misma probabilidad de ser seleccionadas" Dentro de las ítem o actividades abordadas en dicha auditoria estuvieron:

a. Área de Registros: Se Verificó cada uno de los procedimientos que se realizan en esta área y que se realicen según lo establecido en la entidad. Seguimiento a los trámites registrales ingresados en la entidad y los soportes de cada uno de ellos: Se Verificaron los soportes que son anexados a cada uno de los trámites registrales y que se encuentren en su debido orden.

b. Seguimiento de Respuestas y Cumplimiento de PQRSF: Se hizo seguimiento a las quejas y solicitudes presentadas por los usuarios y que las mismas sean contestadas en el tiempo establecido. Además de esto, que se evidencie la trazabilidad de las mismas, en el sistema de gestión Documental Docxflow.

c. Revisión de las bandejas repartidor en el sistema DocxFlow, en el Módulo de Registro: Se Verificó el cumplimiento de los tiempos de reparto y archivado de los tramites en el área de archivo, según lo estipulado en la tabla de tiempos.

d. Control a los trámites RUES: Se hizo seguimiento a los trámites RUES, verificando el cumplimiento de los tiempos establecidos en la entidad, en lo que respecta a todos los trámites registrales.

e. Revisión de la Bandeja de Registros Públicos en la plataforma del SII: Se Verificaron los tiempos de estudio y digitación de los trámites que ingresan a la entidad.

f. Seguimiento a las Asistentes en caja oficina principal y oficinas seccionales, en lo que corresponde a los cartones de Matricula que se les entrega por parte del área de archivo: se verificó el reporte que envían las asistentes en caja por correo electrónico de los cartones de Matricula utilizados, anulados y los que tenían en existencia.

g. Seguimiento a la gestión del proveedor LAN fénix: Se hizo seguimiento permanente a las campañas gestionadas por la empresa LAN fénix consultores. Constatando con la oficina de sistemas, que la base de datos enviada por el proveedor coincidiera con la reportada, realizando el respectivo cruce por base de datos, Se verifico cada una de las renovaciones, y que se cumpliese lo establecido en el contrato.

h. Indicadores de Registros: Se hizo seguimiento a los indicadores de registro y atención al cliente, verificando cada uno de los productos no conformes y las acciones realizadas.

i. Proceso de Gestión Documental: Se verificó el procedimiento y que estuviese cumpliendo la normatividad vigente. Se hizo seguimiento al proceso de digitalización bajo el proceso de Gestión Documental.

j. Seguimiento a la distribución de la papelería a los funcionarios de la entidad y a las oficinas seccionales: Ser Verificó el buen uso de la papelería entregado a todo el personal de la entidad y oficinas seccionales.

k. Área Financiera y Contable: Se Verificó cada uno de los procedimientos que se realizan en esta área y que se realicen según lo establecido en la entidad. Se revisó proceso de Nómina, planilla de aportes de seguridad social, Impuesto al registro y Declaraciones Tributarias: Se Verificó que se estén aplicando los descuentos de ley en el proceso de Nomina y que se estén presentando las declaraciones tributarias y su respectivo pago. Adicionalmente se verificaron:

- Conciliaciones Bancarias
- Comprobantes de egresos
- Recibos de caja
- Chequeras
- Arqueo de cajas
- Arqueo de caja menor
- Conciliaciones RUES
- Revisión de estados Financieros
- Causaciones
- Pagos
- Contratos

l. Control a Pagos Electrónicos: Se verificaron los pagos correspondientes a obligaciones soportadas de la entidad, a través de transferencias que se realizan por parte de la Directora Financiera, autorizadas por el presidente Ejecutivo.

m. Verificación al Procedimiento de Contratación y Compras: Se verificó que todas las compras y contrataciones, se hicieran bajo el procedimiento establecido, de no ser así, se dejaba por escrito el motivo o las causas del incumplimiento. Y que fuese actualizada la información en el SECOP I. y SIRECI.

n. Seguimiento a la Conciliación de los ingresos reportados en la plataforma Tu Compra. La contabilidad y el banco: Se Verificó el procedimiento de conciliación para esta plataforma.

o. Seguimiento a los hallazgos y recomendaciones encontrados en la auditoria de control interno: Se Verificó que todas las actividades relacionadas en el plan de Mejoramiento se realizaran en su totalidad.

p. Seguimiento informes periódicos y solicitados por los entes de control para el área de Registros públicos. Se verificó el cumplimiento de los compromisos que se tienen por entregar a los diferentes entes de control. Dentro de los cuales estaban:

   - Depuración de Registros Públicos
   - Envío de información de no renovado a la SIC.
   - Envío de información a la Dian de no renovados.

q. Proceso TIC'S: Se verifica cada uno de los procedimientos que se realizan en esta oficina y que se realicen según lo establecido en la entidad.

r. Revisión plataformas del SII, Docxflow y JSP7: Se verificó que los softwares cumplan con los requisitos legales, operacionales y administrativos, que su uso y control sean adecuados.

s. Se Verifico control de usuarios y claves de acceso a los sistemas, conforme a los protocolos y políticas de seguridad de información que tiene la entidad. Cumplimiento Ley de transparencia, página web y habeas data: se hizo revisión a los documentos publicados en la página web institucional y la actualización de los mismos en el link de Ley de transparencia.

t. Seguimiento a la renovación y adquisición de firmas digitales: se hizo verificación y seguimiento a la renovación y adquisición de las diferentes firmas digitales que necesita la entidad para su funcionamiento.

u. Proceso de Reversiones/Anulaciones y devolución de Dinero: Se verificó el procedimiento y que se esté realizando conforme a lo establecido en la entidad, por otro lado, se revisó la documentación proporcionada por la entidad y por el usuario, para los casos de devolución de dinero.

v. Desarrollo Empresarial: Se hizo seguimiento a las actividades programadas y constatar su cumplimiento.

w. Gestión de Afiliado: se hizo seguimiento a cada una de las actividades a realizar y verificación del tema de los afiliados de la entidad y que se realizaran según lo establecido en el Manual de afiliados, Además se verificaron las renovaciones de los afiliados, incluyendo la revisión de soportes que debe contener el afiliado.

x. Gestión Administrativa: Se verificó que cada uno de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Gestión Administrativa, dentro de los que se destacan los sistemas integrado de Gestión, que maneja la entidad.

y. Control Interno: Seguimiento a la Matriz de Riesgo y Oportunidades de la entidad cameral: Se Verificó que los riesgos relacionados en la Matriz de riegos y Oportunidades, sean un riesgo en sí, mas no un incumplimiento de los objetivos de los procesos de la entidad y se verificó que cada uno de los procesos de la entidad cumpla con todas las normas, procedimientos establecidos, Manuales, responsabilidades laborales y compromisos éticos de los funcionarios de la entidad.

e.) **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

Para el año 2021 se continuó con el mejoramiento constante del Sistema Integrado de Gestión (SIG), donde se encuentra integrado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), bajo los parámetros y lineamientos de la Norma ISO 45001:2018; de igual manera, se continua con la 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 Libro 2, parte 2, Título 4, Capítulo 6 denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; y con la vigente Resolución 0312 de 2019 por la cual se definen los Estándares Mínimos del SG-SST en el capítulo II para empresas entre 11 y 50 trabajadores clasificadas en riesgo I,II o III, donde se califica la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestra entidad y el grado de cumplimiento del mismo.

Durante el mes de octubre de 2021 se realizó con el ente certificador ICONTEC la auditoría de seguimiento con la ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, buscando garantizar lugares de trabajos más seguros para los trabajadores y demás partes interesadas y evitar posibles lesiones o el deterioro de la salud de todos los actores que intervienen en las actividades inherentes a la Cámara de Comercio. La auditoría arrojó un resultado positivo con sólo una no conformidad, lo que evidencia el compromiso de la alta dirección con todos los colaboradores de la entidad.

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

Con ocasión a la pandemia por Covid-19, se fortaleció al personal de la entidad en temas relacionado al coronavirus, temas como medidas de protección y bioseguridad, protocolo de bioseguridad organizacional, marco legal aplicable a la entidad por Covid-19, en Seguridad y Salud en el Trabajo temas como Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias, Seguridad vial y el marco legal correspondiente, curso virtual de 50 horas sobre implementación del SG-SST exigido por el Ministerio del Trabajo a los miembros del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST y Comité de Convivencia Laboral, y por supuesto, el rentrenamiento del curso virtual con intensidad de 20 horas a aquellos que ya hayan realizado hace más de 3 años el curso de las 50 horas, entre otros temas.

Se fortaleció el ambiente organizacional profundizando en actividades del Programa de Bienestar Laboral que permitieran mejorar un ambiente más sano y agradable para el buen funcionamiento de todos en la entidad. De igual manera, se implementó la Batería Psicosocial para todos los colaboradores de la entidad, tanto para directivos como para otros niveles jerárquicos de la entidad, con el objeto de identificar posibles niveles de estrés ocupacional, los cuales dieron como resultado niveles muy bajos de estrés o despreciables, lo que demuestra un buen ambiente de trabajo para las cargas ocupacionales que se puedan presentar administrativa y operativamente.

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

Con el desarrollo de estas actividades enfocadas al cumplimiento del SG-SST y la certificación con la norma ISO 45001:2018, se busca garantizar las mejores condiciones físicas y mentales de nuestros colaboradores en su ambiente de trabajo, así como garantizar su seguridad y salud en la ejecución de sus funciones y evitar posibles lesiones o el deterioro de la salud.

f.) **Gestión del Talento Humano:** Con relación al Desarrollo del Talento Humano, la Cámara de Comercio de Magangué para el 2021, siguió manteniendo e implementando dentro del Área de Gestión Administrativa, todo lo concerniente al Talento Humano en la entidad. Dicha área tiene a su cargo el Sistema Integrado de Gestión (SIG), Sistema de Gestión Documental (SGD) y el proceso de Talento Humano, con el objeto de garantizar la eficiencia requerida para nuestros colaboradores.

Dentro del proceso de Talento Humano, se realizaron actividades encaminadas hacia el fortalecimiento de las destrezas, competencias y habilidades de nuestro personal, a través de capacitaciones incluidas dentro del plan de formación de la entidad y de la formación específica para el desarrollo eficiente de sus funciones. Dentro del Plan de formación, nuestros colaboradores fueron capacitados en 6 temas, los cuales son los siguientes:

- Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias
- Matriz de Peligros de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Capital Humano y sus Competencias
- Higiene Postural
- Política de Seguridad de la Información
- Importancia y Beneficio de los Afiliados
- Cultura Organizacional y Trabajo en Equipo
- Matriz de Riesgos y Oportunidades

Y, fueron socializados en temas como:

- Covid-19
- Protocolo de Bioseguridad de la CCM
- Política Integral, Objetivos SST y Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Responsabilidades del SG-SST
- Funciones del COPASST
- Manejo de Sustancias Químicas y Uso de EPP
- Docxflow correspondencia y ventanilla única en el Software Documental
- Planeación Estratégica, Misión, visión, Objetivos estratégicos, Políticas de la CCM, Alcance del SIG, Objetivos del SIG, Mapa de procesos, Caracterización de Procesos, Partes interesadas Matriz DOFA
- Trabajo en equipo y manejo del estrés en el ámbito laboral.
- Seguridad Vial, Normativa Legal sobre seguridad vial, Ley 1503 de 2011, Recomendaciones generales sobre autocuidado vial.

Con relación al cumplimiento de objetivos del SIG encontramos los siguientes resultados a corte 31 de diciembre de 2021:

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META PROYECTADA	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	RESULTADO OBTENIDO
La Cámara de Comercio de Magangué, en el cumplimiento de sus actividades misionales, se compromete a:	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
® Ofrecer un servicio eficiente y con calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas,	Lograr un resultado de un 80% de satisfacción de los asistentes, en los procesos de formación que realiza la entidad.	% Satisfacción sobre los procesos de formación	% promedio de satisfacción evaluado en cada capacitación	>=80%	Coordinador(a) de Desarrollo Empresarial	Semestral	**98,00%**
	Lograr que el resultado de la medición sobre la satisfacción del cliente, sea superior al 80% de favorabilidad para la entidad.	% de satisfacción al cliente en Oficina principal por servicios	(No. de encuestas satisfactorias / Total de encuestas realizadas) x 100	>=80%	Asistente de Registros	Semestral	**91,00%**

® Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo,	Promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para los funcionarios y contratistas de la Cámara de Comercio de Magangué	Frecuencia de Accidentalidad	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes/ Número de trabajadores en el mes)*100	<1%	Profesional SST y Calidad COPASST	Mensual	**0,00%**
		Severidad de Accidentalidad	(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes)*100	<1%	Profesional SST y Calidad COPASST	Mensual	**0,00%**
		Proporción de accidentes de trabajo mortales	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo presentados en el año)*100	0%	Profesional SST y Calidad COPASST	Anual	**0,00%**

		Prevalencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el año / promedio de trabajadores en el año) *100000	0%	Profesional SST y Calidad COPASST	Anual	**0,00%**
		Incidencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el año / promedio de trabajadores en el año) *100000	0%	Profesional SST y Calidad COPASST	Anual	**0,00%**
		Ausentismo por causa médica	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) *100	<20%	Profesional SST y Calidad COPASST	Mensual	**59,00%**

® Eliminar los peligros y reducir los riesgos de la SST y de Calidad,	Determinar la eficacia de los controles propuestos en la Matriz de Peligros, Riesgos y Oportunidades	Acciones para peligros y riesgos	(Número de peligros o riesgos intervenidos eficaces / Total de peligros o riesgos identificados) x 100	>=85%	Auditor(a) Interno	Semestral	**100,00%**
® Consultar y permitir la participación de los trabajadores o sus representados en el Sistema Integrado de Gestión,	Promover la participación semestralmente en un 90% de los trabajadores y contratista en las actividades del SGI	Participación de trabajadores y contratistas	(Número de trabajadores y contratistas participantes en eventos del SGI/Total de trabajadores) x 100	>=90%	Profesional SST y Calidad COPASST	Semestral	**93,00%**
® Cumplir los requisitos legales y aplicables a nuestra corporación,	Cumplir anualmente en un 100% con los requisitos legales aplicables a la Cámara de Comercio de Magangué	Cumplimiento legal	(Número de requisitos legales que se cumplen SGI / Totalidad de requisitos legales aplicables) x 100	100%	Directores de área COPASST	Anual	**100,00%**

® Disponer profesionales competentes en los procesos,	Lograr un 90% en la eficacia de los procesos mediante el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Competencia de trabajadores	(Promedio del Desempeño de trabajadores /Desempeño esperado) x 100	>=85%	Director(a) de Gestión Administrativa	Semestral	**86,26%**
® Proporcionar información oportuna y veraz,	Lograr menos del 1% con el control de las quejas con relación al total de trámites recibidos de manera mensual	Tiempo de respuesta de las Quejas	# De quejas por mes/# total de trámites	<=1%	Auxiliar Jurídico y de Registros	Mensual	**0,00%**
	Realizar por lo menos el 90% de servicios regístrales recibidos mensualmente en los tiempos máximos establecidos por la Cámara de comercio.	Oportunidad en ejecución de trámites regístrales	Tiempo de realización de los servicios regístrales <= tiempos establecidos para registros empresariales	>=90%	Director(a) Jurídica y de Registros	Mensual	**98,00%**
® Proporcionar los recursos financieros necesarios y	Incrementar como mínimo un 8% los ingresos anuales de la Cámara de Comercio	Presupuesto	Ingresos obtenidos en el año/ ingresos obtenidos en el año anterior	>=8%	Director(a) Financiera y Contable	Anual	**100,00%**

® Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión – SIG.	Lograr por lo menos el 90% semestralmente las metas propuestas en los procesos	% Eficacia procesos	% Eficacia de los procesos con respecto al cumplimiento de sus indicadores	>=90%	Director(a) de Gestión Administrativa	Semestral	**97,00%**
	Implementar anualmente el 92% de las acciones de mejoras en el SGI	Acciones de mejoras	# de acciones de mejora implementadas en el año en curso/# de actividades de mejora identificadas en el año anterior	>=92%	Líderes de Procesos	Anual	**100,00%**

g.) **Estrategias administrativas e institucionales**

La Planeación estratégica de la Cámara de Comercio de Magangué se definió en el documento respectivo al cual se le hace seguimiento, otros elementos que conforman la planificación son: la Matriz DOFA, la Matriz de Peligros, Riesgos y Oportunidades, las Partes Interesadas, el Programa Anual de Trabajo (PAT), el Plan Anual de SST y la Ficha de Planificación de los Objetivos del SIG.

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. Se pone en ejecución los proyectos establecidos en la Planificación Estratégica de la entidad, la cual se encuentra desde el año 2020 hasta el año 2023.

Del programa anual de trabajo se hace seguimiento por medio de la ejecución del presupuesto anual, de tal manera que la ejecución de éste permite el cumplimiento

del programa, igualmente para mantener la coherencia de la planificación existe una relación entre programa anual de trabajo y los planes de acción que se derivan de la matriz DOFA, así como también de los respectivos reportes trimestrales que se realizaban en la plataforma SAIR de la SIC.

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

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

Nuestros indicadores de gestión del año 2021 muestran el nivel de desempeño al que ha llegado la entidad en cumplimiento de su objeto social.

CAMARA DE COMERCO DE MAGANGUE

INDICADORES DE GESTION

PROCESOS	% CUMP. A DIC. 2012	% CUMP. A DIC. 2013	% CUMP. A DIC. 2014	% CUMP. A DIC. 2015	% CUMP. A DIC. 2016	% CUMP. A DIC. 2017	% CUMP. A DIC. 2018	% CUMP. A DIC. 2019	% CUMP. A DIC. 2020	% CUMP. A DIC. 2021
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	100%	99%	95%	99%	92%	90%	93%	93%	91%	97%
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	96%	114%	107%	104%	70%	95%	83%	93%	67%	100%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	100%	100%	100%	100%	100%	96%	94%	93%	95%	94%
TALENTO HUMANO	92%	93%	93%	92%	93%	92%	93%	92%	93%	93%
FORMACIÓN EMPRESARIAL	92%	100%	96%	95%	97%	96%	97%	97%	97%	99%
GESTIÓN DE AFILIADOS	108%	96%	95%	96%	97%	96%	93%	96%	97%	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE	96%	95%	96%	97%	97%	98%	90%	97%	96%	97%
REGISTROS EMPRESARIALES	100%	100%	100%	100%	80%	99%	86%	69%	85%	93%
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	95%	100%	95%	95%	99%	99%	98%	98%	92%	94%
TIC	97%	96%	100%	99%	95%	90%	98%	93%	99%	98%
MANTENIMIENTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	99%	95%	95%	100%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	83%	93%	99%	90%	94%	91%	93%	90%	99%
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	97%
PROMEDIO/EFICACIA DE LOS PROCESOS	**98%**	**98%**	**98%**	**98%**	**93%**	**96%**	**93%**	**93%**	**93%**	**97%**

A pesar de la reactivación económica paulatina con ocasión por la pandemia por Covid-19 que afrontan los comerciantes y demás partes interesadas de nuestra jurisdicción, los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores de gestión muestran que hemos logrado alcanzar resultados más que favorables por encima de vigencias anteriores, obteniendo una eficacia de 97%.

Se observa un aumento considerable en el proceso de Gestión Financiera y Contable entre el año 2020 y 2021, donde pasa de un 67% a un 100%, una mejora

notable en los procesos de Atención al Cliente y Registros Empresariales con resultados por encima del 90%, Gestión Documental que pasó en el año 2020 de un 90% a un 99% para el 2021, un 100% en el proceso de Gestión de Afiliados que demuestra la importancia de los afiliados y las actividades para satisfacer sus necesidades y expectativas.

En términos generales se puede concluir que los resultados de los indicadores de gestión en la mayoría de los procesos están por encima de 90%, lo que indica que las medidas tomadas para mejorar los resultados se mantienen efectivas.

6) Desarrollo Tecnológico e Informático:

La Cámara de comercio de Magangué, en proceso de TIC propende por la mejora continua en cada uno de sus procesos por ello invierte en el personal capacitado y maquinaria acorde a la tecnología de punta que se tiene en materia registral y administrativa, con el fin de optimizar nuestros procesos, actividades, y trámites de la entidad se realicen de forma ágil y eficiente, tanto para clientes externos como internos, para la vigencia del año 2020 una de las actividades dentro de las cuales se estuvo trabajando fueron:

a) Parametrización e instalación de nueva versión del gestor documental Docxflow a la versión 4.0

Con el ánimo de cumplir con las exigencias técnicas del archivo general de la nación, la entidad mejoró el gestor documental Docxflow a su versión 4.0, para ello la oficina de sistemas inicio un proceso de parametrización y capacitación a cada uno de los colaboradores de la entidad, para poner en marcha el nuevo sistema de gestión Documental. Dentro de las mejoras que presenta la nueva versión esta:

- El software Docxflow convierte a formato PDF/a las imágenes.
- El sistema permite escanear directamente de la aplicación y no por fuera como hacia anteriormente.
- El software registra los metadatos de escaneo y los agrega al documento.
- Maneja índices electrónicos para la integración con otros sistemas, caso RUES, Registro Nacional de Turismos, Garantías Mobiliarias, RUNEOL, entre otros.

- La aplicación realiza un control de calidad de los documentos digitalizados verificando los documentos digitalizados.
- Tiene criterios de Legibilidad, resolución dpi establecida, para este caso 300 dpi y las características técnicas que debe cumplir, como por ejemplo propiedades del escáner, validar por códigos de barras la información recibida y que genera los reportes correspondientes.
- Posee foliado eléctrico de los documentos, este requisito es importante para fines probatorios.
- El software genera automáticamente el proceso de digitalización actas de inicio y actas final, sacando los datos de los controles que debe llevar el sistema, dichas actas son firmadas electrónicamente y se envían automáticamente para el repositorio de la serie de gestión documental destinado para tal fin.
- Asociar las actas generadas con un XML conectado mediante hipervínculos.
- La aplicación tiene en cuenta los metadatos que me incorpora el escáner a la hora de escanear, los diferentes tipos de entrada de estos metadatos para los PDF/a que reposen en la aplicación, es decir que las otras aplicaciones incorporan al PDF.
- Permite el ajuste a los pasos del protocolo de digitalización nuestro.
- El software provee miniaturas o alertas de las imágenes escaneadas informando que cumplen con los requisitos de digitalización.
- El software permitir crear plantillas, ver la imagen y mostrar los datos incorporados al PDF de la imagen.
- También maneja ensobrado, y uso de firmas digitales para el proceso de digitalización, específicamente para las imágenes que provienen de otros softwares y que están firmados digitalmente, teniendo en cuenta que si un documento pierde su autenticidad cuando es alterado.

b) Formación en Trámites no presenciales a comerciantes y público en general.

Con el ánimo de cumplir con el programa de formación de la entidad y de aumentar el número de trámites virtuales, la oficina de sistemas de manera virtual y apoyado en las redes sociales, avanzó en la formación de trámites virtuales, estrategia que resulto exitosa porque se incrementaron el número de trámites no presenciales en

la entidad, muestra de ello se vio reflejada en los indicadores de registros empresariales.

Se siguieron implementando estrategias comerciales que incluían mensajes masivos e inclusión de mensajes de texto, para mantener informados a nuestros comerciantes y público en general, sobre las formaciones y capacitaciones que imparte la entidad, explicando los beneficios de los mismos a los comerciantes, incluyendo redes sociales y prensa en general.

c) APP Comercio Virtual

La entidad cameral estableció un plan de trabajo con la app de comercio virtual, mejorando su apariencia, también se realizaron unos ajustes técnicos a la misma dentro de los que estuvieron el tamo de imagen, agregar todos los Municipios de la jurisdicción, realizar ajustes de sectores de comercio como hoteleros, tiendas, ferreterías entre otros.

Se estuvo gestionando la generación de pagos online para cada uno de los comerciantes asumiendo el comerciante los costos de la pasarela de pagos, La aplicación resulto ser útil, ya que permite el servicio domiciliario frente a lo cual los vendedores deben disponer de este servicio a través de un trabajador o un transportador de confianza para garantizar la entrega y el recaudo de la compra.

Inicialmente los servicios de la aplicación se ofrecerán de manera gratuita para que compradores y comerciantes puedan hacer uso de este servicio, posteriormente los que hayan comprobado la efectividad de la aplicación y deseen continuar con ella la empresa desarrolladora les ofrecerá ofertas especiales.

d) Implementación de un plan de trabajo enfocado a seguridad informática.

- Con el ánimo de continuar con el trabajo de seguridad informática en la organización, se realizaron varias actualizaciones a la política de seguridad de información nuestra, ajustándola a los nuevos cambios que se realizaron en la entidad.

- También se fortaleció los conocimientos de los colaboradores en el manejo del sistema operativo Linux mint y office libre, teniendo en cuenta que el manejo de estos sistemas para muchos era nuevo.

Otros aspectos importantes en este trabajo se seguridad informática fueron:

- Se siguieron realizando socialización de las políticas de seguridad de información basada en la ISO27000.

- Se trabajaron las adecuaciones de perfiles / roles y descripción de los alcances de los usuarios que utilizan las plataformas en la nube y aplicaciones / recursos locales, para ellos se realizaron unos manuales, para mejorar el proceso de los colaboradores de la oficina.

Con el apoyo de nuestro proveedor Confecámaras se avanzó en los siguientes temas:

a. Cambios de Domicilio:

En un trabajo adelantado con el acompañamiento del Subcomité Operativo de Registros y el Subcomité de Tecnología, se definió e implementó en el RUES y en los sistemas registrales la funcionalidad de cambio domicilio, que permite el cumplimiento de las instrucciones y responsabilidades registrales a cargo de las Cámaras de Comercio, asegurando la aplicación de los **principios de eficiencia, eficacia, economía y confiabilidad, propios del RUES**, brindando seguridad jurídica, disminución de devoluciones en los trámites y mejora en el servicio a los usuarios.

El procedimiento sobre la inscripción del cambio de domicilio del comerciante contenido en el **numeral 2.1.5.1. de la Circular Única** expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, establece, entre otros, las **responsabilidades para cada una de las Cámaras involucradas registralmente en el acto**, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Documentos a trasladar en virtud del cambio de competencia registral.
- Plazo para el envío.
- Control de legalidad.
- Costos y trámite de inscripciones.
- Procedencia de recursos administrativos.
- Certificación.

Otro: Procedimiento operativo - Traslado de domicilio con destino a la cámara de comercio de Bogotá.

b. Módulo de Desistimiento

Se realizaron los siguientes ajustes al módulo de desistimiento:

a.- Proceso en batch (automático) de declaratoria de desistimientos. Proceso que se encarga de ejecutar y decretar diariamente los desistimientos de acuerdo con lo establecido en la normatividad.

b.- Notificación por correo electrónico a la persona encargada (el correo que esté parametrizado en el campo EMAIL_NOTIFICACION_BATCH del CommonXX) del estado del proceso de declaratorias de desistimientos.

c.- Gestión de desistimiento, mediante una bandeja de registro, permite consultar los desistimientos decretados, conocer su estado y gestionarlos.

d.- Revisión de códigos de barras (trámites) devueltos los cuales estarían por decretar el desistimiento y que no han sido realizados (Auditoría).

e.- Revisión de códigos de barras desistidos que no están archivados. Esta opción permitirá conocer que códigos de barras tienen más de 10 días se haber decretado el desistimiento para proceder a su archivo.

c. Registro Único de Proponentes Decreto 399 de 2021

Debido al impacto negativo en la economía del país generado por la pandemia del COVID-19, así como reconociendo la realidad financiera de los empresarios afectados, el Gobierno Nacional consideró procedente modificar de forma transitoria algunos artículos del Decreto 1082 de 2015, para que el Registro Único de Proponentes contenga información financiera de los oferentes en relación con los últimos tres (3) años y no solo del último año, lo cual aplicará para las inscripciones que se realicen en 2021 y 2022, así como para el proceso de renovación en el 2022.

- Busca dar publicidad a la forma como se calcula el valor del contrato en los concursos de méritos, con la finalidad de garantizar al máximo los principios de publicidad y transparencia.
- Lo anterior abre la puerta para que las entidades estatales, en su deber de planeación y análisis del sector, determinen los requisitos habilitantes exigibles en sus procesos, particularmente lo relativo a la capacidad financiera y organizacional de los proponentes.
- Modificación del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015: En lo relacionado con los estudios y documentos previos, se prevé que deberán permanecer a disposición del público durante el desarrollo del proceso de contratación, así como se determinan los elementos que debe contener, además de los propios de cada modalidad de selección.
- Modificación del artículo 2.2.1.2.1.3.2. del Decreto 1082 de 2015: Se establecen o especifican las reglas aplicables al concurso de méritos, con o sin preclasificación.
- Modificación del artículo 2.2.1.2.3.1.14. del Decreto 1082 de 2015: Se contemplan las condiciones para la suficiencia de la garantía de estabilidad y calidad de la obra. Esta garantía debe estar vigente por un término no inferior a cinco (5) años, salvo previa justificación técnica de un experto en la materia objeto del contrato.

d. Actualizaciones generales del SII.

1.- visualizar y modificar la ruta del, código de barras

2.- eliminar un estado de la ruta (pasos), con excepción de los estados 01 y 11

3.- Se almacena log (log_AAAA) del cambio realizado y si se elimina un estado (paso) también.

4.- El estado final del código de barras, se valida la integración con RUES, VUE y gestores documentales para reportar el cambio de estado si este aplica.

5.- Se incluyen validaciones de campos no vacíos para fecha de radicación, nombre, recibo, acto de reparto (ruta), último estado, último operador, última hora, tipo de documento, origen del documento, municipio del documento y fecha del documento.

Si el paso que se elimina es el último, deberá asegurarse que los datos del último estado asignados

código de barras correspondan con el último paso de la ruta para que se mantenga la consistencia de los datos. Esta validación de consistencia deberá hacerla quien realiza la modificación.

e. RNT actualizaciones.

- Ajustes de encuestas de renovación.
- Visualizar último año renovado y fecha de inscripción
- No permitir crear varios usuarios con el mismo número de identificación
- Aseguramiento de sincronización de RNT Y mercantil.

Magangué, 27 de enero de 2022.