

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

1. GESTION REGISTROS PUBLICOS

1.1. ACTIVIDADES ADELANTADAS PARA PERFECCIONAR O INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE REGISTRO:

1.1.1 EN REGISTRO MERCANTIL

En la vigencia 2015, la Cámara de comercio de Palmira gestionó las siguientes actividades, en la ejecución de su plan de trabajo:

Respecto a Masificar los servicios registrales en línea

En cuanto a los Libros electrónicos hasta la fecha no se ha recibido ninguna solicitud sobre el registro de los mismos aunque el servicio está disponible en nuestra plataforma de la página Web. Como consecuencia de lo anterior tampoco se han recibido asentamiento de actas.

En el mes de julio se dio el servicio de Pago, Expedición de Certificados en línea con ese servicio se le permite a los usuarios solicitar en cualquier momento sus certificados de Registro Mercantil, Personas Jurídicas con ánimo y Sin ánimo de lucro. Ese servicio no representa costos adicionales para el usuario.

El servicio de Solicitud y Pago de actualización de datos en línea. Se mejoró en el sentido de permitir el pago a través la plataforma tecnológica.

SIPREF (sistema de prevención de fraudes)

Se envió comunicación a todos los comerciantes a la última dirección electrónica reportada en los registros públicos, sobre el tema de Sipref cada tres meses.

Se continúa informando sobre el SIPREF en la Página Web como en el Boletín de los Registros Públicos.

- La Cámara sigue dando publicidad de las solicitudes de registro diariamente. (Artículo 19 de la Ley 962 de 2005).

- Continuamos dejando evidencia de quien se presenta físicamente a solicitar la inscripción de actos y documentos o la petición de modificar información de los registros públicos para los trámites de registro. EXCLUIDA la RENOVACIÓN (a

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

menos que se trate de renovaciones por más de tres años). Se valida el número de cédula de ciudadanía, con el sistema de información de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se imprime el respectivo certificado.

Finalizando 2015 en diciembre se implementó la identificación Biométrica, con la cual se hace verificación de la vigencia del documento de identidad y a la vez se determina si esa identificación pertenece realmente a la persona que está colocando la huella en el lector de la huella. En caso que se presenten inconvenientes con esa captura de huella como por ejemplo problemas de dermatitis entre otros se deja evidencia en la bitácora y se le solicita al usuario colocar su huella en la solicitud de registro.

Cuando se radican nombramientos de representantes legales, integrantes de órganos de administración o de revisores fiscales, se verifican las cédulas y se expiden los respectivos certificados de vigencia de cédula.

Al momento de presentarse cualquier solicitud de renovación, inscripción o la petición de modificar información de los registros públicos, sea que se acepte el trámite o se devuelva, se envía alertas al correo electrónico reportado por la persona o sociedad, y al número celular reportado en el formulario RUES, como elemento adicional se informa al correo electrónico reportado por el comerciante o entidad.

Si el trámite implica el cambio de correo electrónico, la alerta se envía a los dos últimos correos electrónicos reportados.

En cuanto Crear la cultura de la formalidad

Con el fin de propender por el cumplimiento Legal de los Registros Públicos (mercantil, proponentes y estados financieros) se definió como meta de cumplimiento en el Plan de trabajo de 2015 que el 40% del total de los contactados hicieran la renovación, en cada uno de los tres registros

Para ello se realizaron campañas radiales, a través de perifoneo en sitios donde no es fácil llegar por las direcciones (inexactas) y a través del correo electrónico.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

El resultado fue el siguiente:

	2014	INC%	2015
RENOVACIONES	7.928	13,2%	8.975
CANCELACIONES	1.079	560,5%	7.127

Desagregado de la siguiente manera:

CONCEPTO	Acum. Dic 2015	Acum. Dic 2014	Incremento o Disminución	Variación %
REGISTRO MERCANTIL	8975	7928	1047	13
Personas Naturales	7060	6369	691	11
Empresa Unipersonal	59	58	1	2
Sociedades Limitadas	313	317	-4	-1
Sociedades anónimas	140	150	-10	-7
Sociedad por Acciones Simplificada	1315	967	348	36
Sociedades Colectivas	0	0	0	0
Sociedades Comandita Simple	57	51	6	12
Sociedades Comandita por Acciones	12	1	11	1100
Sociedades Extranjeras	5	1	4	400
Sociedades de Hecho	0	0	0	0
Sociedades Civiles	0	0	0	0
Empresas Asociativas de Trabajo	14	14	0	0
Otras Sociedades	0	0	0	0
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	8968	8248	720	9
Establecimientos de Comercio	8623	7908	715	9
Sucursal Nacional	51	50	1	2
Agencia Nacional	294	290	4	1
Sucursal Extranjera	0	0	0	0

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

En cuanto a Establecimientos de comercio el comportamiento fue el siguiente:

	RENOV 2014	IN C%	RENOV 2015	CANCEL 2014	INC %	CANCEL 2015
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	7908	9,0 %	8623	954	727,1 %	7891
SUCURSAL NACIONAL	50	2,0 %	51	3	33,3 %	4
AGENCIA NACIONAL	290	1,4 %	294	31	245,2 %	107
SUCURSAL EXTRANJERA	0	0	0	3	466,7 %	17

En cuanto al comportamiento de las matriculas se presentaron los siguientes resultados:

CONCEPTO	Acum. Dic 2015	Acum. Dic 2014	Incremento o Disminución	Variación %
REGISTRO MERCANTIL	1925	2516	-591	-23
Personas Naturales	1555	2061	-506	-25
Empresa Unipersonal	1	3	-2	-67
Sociedades Limitadas	1	5	-4	-80
Sociedades anónimas	1	0	1	0
Sociedad por Acciones Simplificada	365	445	-80	-18
Sociedades Colectivas	0	0	0	0
Sociedades Comandita Simple	1	2	-1	-50
Sociedades Comandita por Acciones	0	0	0	0

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Sociedades Extranjeras	1	0	1	0
Sociedades de Hecho	0	0	0	0
Sociedades Civiles	0	0	0	0
Empresas Asociativas de Trabajo	0	0	0	0
Otras Sociedades	0	0	0	0
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	1512	1765	-253	-14
Establecimientos de Comercio	1479	1689	-210	-12
Sucursal Nacional	2	27	-25	-93
Agencia Nacional	31	49	-18	-37
Sucursal Extranjera	0	0	0	0

En cuanto al comportamiento de Proponentes en sus componentes de inscripción, Renovación se presentó así:

	2014	INC%	2015
INSCRIPCIONES	108	-43,5	61
RENOVACIONES	43	97,7	85

Para el año 2015 se presentó un inusitado 136.9% de aumento en el Registro de Libros, si se tiene en cuenta en primer lugar que se tiene al servicio el registro de libros electrónicos y en segundo lugar que actualmente no se registran los contables, el siguiente fue el comportamiento en cuanto a registro mercantil:

	2014	INC%	2015
LIBROS	10981	136,9	26015

En cuanto al comportamiento de las inscripciones se evidencia que para el 2015, se dio un incremento a nivel general del 137%

CONCEPTO	Acum. Dic 2015	Acum. Dic 2014	Incremento o Disminución	Variación %
-----------------	-----------------------	-----------------------	---------------------------------	--------------------

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Libro I	4	2	2	100
Libro II	16	0	16	0
Libro III	2	6	-4	-67
Libro IV	2	6	-4	-67
Libro V	30	12	18	150
Libro VI	417	326	91	28
Libro VII	470	275	195	71
Libro VIII	752	322	430	134
Libro IX	2227	1817	410	23
Libro X	0	0	0	0
Libro XI	15	7	8	114
Libro XII	5	1	4	400
Libro XIII	4	5	-1	-20
Libro XIV	117	12	105	875
Libro XV	21934	8171	13763	168
Libro XVI	0	0	0	0
Libro XVII	0	0	0	0
Libro XVIII	1	0	1	0
Libro XIX	13	17	-4	-24
Libro XX	1	0	1	0
Libro XXI	0	0	0	0
Libro XXII	5	2	3	150
TOTALES	26015	10.981	15034	137

Se realizaron 2 investigaciones sobre costumbre mercantil:

1. "Es costumbre entre los comerciantes de la ciudad de Palmira dedicados a la Compraventa de vehículos particulares usados el pago al comisionista o intermediario una remuneración que oscila entre el 3% y 4%."

2. "La comisión que se debe pagar por la venta de un bien inmueble urbano a las inmobiliarias es del 3%."

Las cuales no fueron certificadas como costumbre mercantil

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

En cuanto al plan adoptado para mejorar la atención al público por amplia afluencia de público en la época de marzo se aprobó y llevó a cabo el siguiente Plan de Contingencia:

PLAN DE CONTINGENCIA REGISTROS PÚBLICOS

“TEMPORADA DE RENOVACIÓN - 2015”

Procesos Involucrados: Planeación de la Organización, Sostenimiento y Mejora de la Organización, Administración del Talento Humano, Compras de Bienes de Servicios, Seguimiento y Comunicación al Cliente, Gestión de TIC´s, Logística e Infraestructura, Información y Orientación Empresarial.

Proceso Ejecutor: Registros Públicos

Responsable Ejecución: Aída Elena Lasso Prado

Actualización: 14 de febrero de 2015

Objetivo General: Atender al cliente en forma rápida y oportuna con el fin de descongestionar la sala de Registros Públicos y permitir que los usuarios cumplan con su obligación de renovar para que eviten ser sancionados por los entes de control.

Brindar una atención agradable y rápida para la realización de sus diferentes trámites evitando reprocesos.

Plan a seguir: Este Plan de Contingencia se inicia el día 16 de febrero de 2015, para ello se tienen dispuestos 16 cajeros con el fin de evitar la congestión en las salas de atención al público en la principal y en las oficinas receptoras. Adicional se contará con una persona en sala para atención personalizada, quien se encargará de orientar al usuario en su trámite.

▪ Cajeros

Piedad Vélez: Caja Afiliados, Caja General, venta formularios y Certificados. Realizará Control de Homonimia, Matrículas, Revisión de Formularios, Caja General, Venta de formularios y Certificados. Centro de Atención Empresarial.

Julián Díaz Caja Principal y Campo Díaz: (Caja 2) Caja General, todos los documentos.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

• **Puesto de Información**

Jeimy Vélez (Recepción): Trámites presenciales e información al usuario, liquidaciones, entrega de certificados. Cajero Emergente para pago de sólo certificados y formularios. En el puesto de información quien contará con la ayuda de la Aprendiz

Paola Santa (información): Atención y Liquidación telefónica; aclarándole al usuario que si hace algún cambio en la información puede cambiar el valor a pagar, consultar si es afiliado para que se tenga en cuenta la cuota de afiliación. Cajera emergente en las dos cajas internas

Argensola Vallejo: Certificados. Cajera emergente en la zona de Salón de exposiciones entre el 24 y el 31 de marzo.

Rubilia Mora: Cajas en el salón de exposiciones.

Mayerline Jaramillo: Certificados. Cajera emergente, en las cajas internas.

María Consuelo Jaramillo: Coordinación en General, Revisión y Registro de Documentos, Cajera afiliados en caja interna.

Mabel Gómez: Revisión y Registro del Libro 15, matriculas, mutaciones. Cajera emergente, en caja interna.

Ángela: Abogado de Revisión en Front office y recepción de pagos de documentos en casos que se requiera.

Jorge: Abogado de revisión de documentos.

Campo: Cajas en el front office.

▪ **Personal de Apoyo en Palmira**

Mario: Atención de usuarios en renovación en línea en el salón de exposiciones y grabación de formularios.

Sergio: Atención de usuarios en renovación en línea en la sala de espera y grabación de formularios y venta de formularios manuales.

Aprendiz Sena (1): Apoyo en información, escaneo y archivo de formularios de renovación en línea.

Gisela: Grabación de formularios y atención de usuarios en renovación en línea salón empresarial.

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

Juliana y Angie: Atención de usuarios renovación en línea y grabación de formularios, en el salón de exposiciones.

Personal de apoyo Pasantes:

Atención renovación en línea en el empresarial: Andrés, Silvana.

Aprendiz Sena (2): Venta de formularios en forma manual y apoyo en información.

Beatriz Hernández: Oficina Receptora de Candelaria, recepción de trámites, atención con dos cajas y pantalla de auto consulta.

Eylen Trochez: Oficina Receptora de Pradera, recepción de trámites, atención con dos cajas y pantalla de auto consulta.

María Angélica Labrada: Oficina Receptora de Florida, recepción de trámites, atención con dos cajas y pantalla de auto consulta.

Aida Elena: Revisión de Documentos. Atender consultas entre el 30 y 31 de marzo.

Fabián Santacruz: Digitalización y radicación, Ingreso documentos página Web, Servicio RUE (trámites nacionales).

Leydi Mina: Atención y orientación personalizada usuarios de RNT

▪ Personal Temporal

El Personal temporal orientará a todos los usuarios en las Renovaciones por Internet. Estos puntos estarán instalados en el Salón de Exposiciones y Salón Empresarial, donde se contará con cinco puntos de red en cada uno para renovación en línea y dos cajas en el salón de exposiciones donde estos usuarios podrán realizar sus pagos.

Personal de Sistemas:

Oscar e Ivonne: Apoyo en sistemas para la instalación, adecuación de equipos con las respectivas pruebas de funcionamiento, tanto en la sede principal como en las oficinas receptoras a partir del 9 de marzo hasta el 25.

Edinson Bermúdez, Albeiro Narváez y Jhon Fory: Grabación de formularios de matrícula y renovación, atención 2ª caja en cada sede (Pradera, Florida y Candelaria).

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Elizabeth: Atenderá el servicio de cafetería al público que se encuentra en la Sala de Atención a los usuarios.

Para la oficina Principal Palmira, se contratará 3 personas para apoyo en Registro Mercantil.

1 persona en cafetería en la atención a los usuarios.

En el Salón de Exposiciones habrá auto atención de cafetería.

RESPONSABILIDADES OTROS PROCESOS.

Dentro del Proceso de Información y Orientación Empresarial, la Directora Jurídica capacitará a los estudiantes y personal del Centro Empresarial para que apoyen sobre la información y trámite sobre el Registro Nacional de Turismo (RNT).

Logística e infraestructura tendrá a disposición el salón de exposiciones en la sede de Palmira desde el 27 de marzo al 02 de abril así como la realización de eventos en las oficinas receptoras para evitar riesgos.

Satisfacción del Cliente publicará los horarios y las extensiones telefónicas para promocionar la renovación de los afiliados, así mismo se aplicara la encuesta de satisfacción al cliente del 10 al 21 de marzo.

OBSERVACIONES:

El ingreso del personal de Palmira se realizará el 16 de febrero al 30 de abril de 2015. La persona para cafetería inicia el 2 de marzo de 2015.

El día sábado 28 de marzo se prestará el servicio de 8 a 5:30 y vendrá el personal de Registros Públicos.

Internamente se contará con dos cajas para atención de afiliados, la cual podrá ser atendida por la auxiliar de Registros Públicos, Auxiliar de Certificados o Coordinadora de Registros Públicos.

Se concluyó por parte de los propietarios de proceso que por seguridad no se deben hacer pagos en línea desde la I.P. de la Cámara.

En el Salón de Exposiciones se deben instalar cinco (5) equipos para que los usuarios hagan la renovación en línea, ocho (8) impresoras post y 10 estaciones de caja (2 manuales) entre las dos salas, una impresora para los

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

formularios por pedido. Igual número de equipos para renovación en línea en el salón empresarial.

Las dos cajas manuales serán atendidas por personal temporal.

En la sala principal estará una persona (pasante) brindando orientación al usuario sobre los diferentes trámites para la ubicación de éstos.

Minimizar la utilización del archivo físico registral (Archivo de los Registros Públicos):

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1712 de 2014 y en el Decreto Reglamentario 103 de 2015 la Cámara de Comercio, atendiendo las resoluciones No 8934 de 2014 y 723 de 2015, elaboró en conjunto con las otras Cámaras del país los instrumentos archivísticos, así mismo modificó las funciones del comité de archivo. Cuenta con el reglamento interno de archivo, el programa de gestión documental. Las tablas de retención documental, cuadros de clasificación y tablas de valoración las cuales fueron entregadas a la Superintendencia de Industria y Comercio antes del 31 de octubre de 2015.

En éste sentido y en cumplimiento a la ley de transparencia se implementó la ley 1712 de 2014, se inició con la capacitación sobre el tema de transparencia activa y pasiva y los instrumentos para la gestión de la transparencia de acuerdo con la guía de implementación remitida por Confecámaras el día 4 de marzo de 2015.

Una vez recibida la capacitación se inició implementando la transparencia activa que consistió en diseñar y publicar la información relativa a descripción de la estructura orgánica de la Cámara (Misión y Visión) Funciones y deberes de la Cámara, ubicación de la sede principal y sus sedes en cada municipio, el Organigrama, los horarios de atención presupuesto con cargo a los registros públicos directorio de empleados directorio de los contratistas, las normas que rigen la actuación de la Cámara, las políticas, manuales (estatutos), metas y objetivos (planes de acción y estratégico), los indicadores de desempeño, política de protección de datos, carta de trato digno, entre otros.

En cuanto a la información funcional se publicó los detalles de los servicios y trámites ofrecidos al público, normatividad, formularios para los trámites registrales, manual de procedimientos de registros públicos, sistema de gestión de calidad, sistema de control interno, pqr's, inventario de publicaciones relacionadas con la función pública.

En cuanto a al información contractual se publicaron los contratos con cargo a recursos públicos, plazo de cumplimiento de los contratos, manual de contratación.

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

En cuanto a la transparencia pasiva se publicaron formularios, tarifas.

Una vez terminados los instrumentos archivísticos se publicó en el mes de septiembre el Registro de Activos de Información, señalando en qué medio se encuentran y donde están disponibles y lo relacionado con el programa de gestión documental (tablas de retención documental)

Respecto a la revisión de los documentos físicos vs los digitales se ha avanzado en un 76% en ese proceso porque los expedientes que se están verificando están conformados por más cantidad de imágenes.

Municipios de la jurisdicción:

En la vigencia de 2015, se continuó fortaleciendo la cobertura de servicios para los tres municipios de la jurisdicción.

Centro de Atención Empresarial:

Desde el mes de octubre de 2015, se implementó definitivamente el programa piloto del Front Office, iniciado en 2014 el programa de front office, consiste en que se tiene 3 asesores quienes atienden de manera personalizada a los usuarios les revisan los documentos, les hacen la liquidación y el cobro y una vez cancelado proceden a registrar el documento disminuyendo los tiempos de respuesta y las devoluciones posteriores, ese procedimiento aplica para documentos sencillos como nombramientos de representantes legales, juntas directivas, revisores fiscales, reformas de sociedades recién constituidas, cambios o mutaciones, constituciones, embargos, entre otros.

Los documentos complejos tales como transformaciones, fusiones, escisiones, reformas o nombramientos de personas jurídicas que tienen varios documentos en los cuales constan sus estatutos, providencias judiciales y administrativas o desembargos; si se ingresan y se revisan internamente porque requieren de una concentración más exhaustiva para evitar errores.

Para éste programa se habilitaron dos casillas más para atención personalizada en la que se atiende por empleados de planta (asesores) entre quienes se encuentran 3 abogados, una estudiante de último semestre de Contaduría y 2 administradores de empresas que rotan cada mes entre el front office y el back office.

Publicación de tarifas y requisitos de trámites:

Continuamos informando a través del sitio Web, las carteleras de atención al público y de manera personalizada las tarifas que aplican a los servicios, también se informa sobre los tiempos de respuesta para los trámites así como

INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015

en el recibo de pagos se les hace mención que pueden consultar su trámite a través de la página.

En las puertas de acceso y en las carteleras se dio a conocer a los usuarios sobre su no obligación de pagar derechos de renovación si realizaba la cancelación de su matrícula en el periodo del 1 de enero al 31 de marzo, en ese sentido finalizada la jornada de renovación se genera un listado de las personas que renovaron y cancelaron dentro de dicho periodo y e les informa sobre los requisitos para acceder a la devolución de los costoso cancelados por la renovación no causada.

En las carteleras se tiene dispuesto el aviso que hace alusión que los expedientes y los registros pueden ser consultados gratuitamente y obtener copias de los mismos tal como lo señala la Circular Única.

1.1.2 EN PROPONENTES

Se implementó el diligenciamiento de los formularios del registro de proponentes a través de la página web (para inscripción, renovación y actualizaciones), se implementó un link que permitiera que los proponentes visualizaran el clasificador de bienes y de servicios, así como un link que le permita acceder a la plataforma de "Colombia compra eficiente"., al finalizar el año se mejoró el servicio permitiendo que los proponentes puedan adjuntar a través de la web los anexos y que puedan cancelar los derechos correspondientes, eso contribuye a darle agilidad al proceso y organización a los documentos que ingresan permitiendo disminuir los tiempos de respuesta porque hace más expedita la labor de verificación por parte del personal de Cámara.

1.1.3. ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO y REGISTRO DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Se publicaron las tarifas correspondientes a 2015 y tiempos de respuesta, se les informó a través del sitio Web sobre la obligación de renovar.

Se dispuso de los formularios a través de la Web para realizar la renovación.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Para el registro de entidades sin ánimo de lucro se dio el siguiente comportamiento

CONCEPTO	Acum. Dic 2015	Acum. Dic 2014	Incremento o Disminución	Variación %
Libro I (Reformas y Nombramientos)	376	352	24	7%
Libro II (Libros de Actas y Asociados)	16	24	-8	-33%
Libro III (Sector Solidario, Fondos, Cooperativas)	143	151	-8	-5%
TOTALES	535	527	8	2%

CONCEPTO	Acum. Dic 2015	Acum. Dic 2014	Incremento o Disminución	Variación %
Constituciones	65	67	-2	-3
Constituciones Sector Cooperativo	6	13	-7	-54
TOTALES	71	67	4	6

CONCEPTO	Acum. Dic 2015	Acum. Dic 2014	Incremento o Disminución	Variación %
Renovaciones	625	540	85	16%
TOTALES	625	540	85	16%

En cuanto a las Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro con domicilio en el exterior que establezcan negocios permanentes en Colombia, no se registró ninguna en la presente vigencia.

Registro Nacional de Turismo

Se enviaron comunicados a los correos de los prestadores de servicios turísticos informando sobre la fecha límite para renovar su registro y las consecuencias de no realizarlo dentro del término establecido, se colocó en la página web el número de cuenta en la cual debían consignar la multa en caso de quedar suspendido por no renovación. Se dio capacitación de actualización y requisitos al personal que colabora y apoya en la orientación de los prestadores de servicios turísticos para agilizar sus trámites.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

1.1.4. REGISTRO UNICO EMPRESARIAL RUE

Diariamente se genera un listado de los tramites que se encuentran pendientes de trámite luego son descargados para su respectivo trámite en caso que no hayan sido enviados se contacta al personal encargado de la cámara que hizo la recepción para el respectivo envío de imágenes.

Para la vigencia 2015 el comportamiento como Receptora fue el siguiente:

CONCEPTO MERCANTIL	REGISTRO	2015	INC %	2014
MATRICULA Establecimientos)	(Incluido	213	-12%	241
RENOVACIÓN Establecimientos)	(Incluido	339	42%	239
CANCELACIÓN Establecimientos)	(Incluido	166	-5%	174
INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y DOCUMENTOS		253	43%	177
CERTIFICADOS		5.561	-10%	6.191
TOTAL		6.532	-7%	7.022
REGISTRO DE PROPONENTES				
CERTIFICADOS		0	-100%	7
INGRESOS		\$ 83.480.350	20%	\$ 99.789.600

Como Cámara responsable el siguiente fue el comportamiento en la vigencia 2015

CONCEPTO REGISTRO MERCANTIL		2015	INC %	2014
MATRICULA Establecimientos)	(Incluido	252	-21%	319
RENOVACIÓN Establecimientos)	(Incluido	895	10%	811

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

CANCELACIÓN Establecimientos)	(Incluido	160	-1%	162
INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y DOCUMENTOS		486	20%	405
CERTIFICADOS		13.653	-11%	15.316
TOTAL		15.446	-9%	17.013
REGISTRO DE PROPONENTES				
CERTIFICADOS		65	-14%	76
INGRESOS		\$ 261.393.700	3%	\$ 253.956.800

Los cobros que realiza la Cámara, están sustentados en el Decreto 393 de 2002 y la Ordenanza de la Gobernación del Valle en cuanto a impuesto de registro y las estampillas asociadas a dicho recaudo. No se exigen cobros adicionales a los usuarios.

1.2 MECANISMOS PREVISTOS POR LA CÁMARA DE COMERCIO PARA GARANTIZAR EL ACCESO DE LOS USUARIOS A LA INFORMACIÓN DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (NUMERAL 1.4.7 DE LA CIRCULAR ÚNICA).

Los usuarios pueden consultar los libros de registro y los expedientes de manera gratuita y digital en la zona de atención al público y en caso de requerir copias la cancelan en las cajas y son entregadas de manera inmediata

En cuanto a la consulta del Libro I de los proponentes y los demás libros en que se inscriben los actos y documentos pueden ser consultados de manera física en el boletín de registros públicos, ubicado en el Centro Empresarial de Negocios o en la página de la cámara.

Los manuales de registros públicos fueron modificados en varias ocasiones en 2015, por las tarifas, por la ley 1727, por el SIPREF en cuanto a su componente de verificación biométrica, por la implementación definitiva del front y back office, los cambios en los procedimientos, la ley de transparencia, programa de gestión documental entre otros cambios.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

2. GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

En el año 2015 la Cámara realizó 2 cambios de horario, el primero debido a la ampliación de las jornadas diarias y la prestación del servicio en dos sábados en el mes de marzo para que los usuarios pudieran cumplir con la obligación de renovar, el otro cambio de horario se presentó en el mes de diciembre debido al riesgo de inseguridad y delincuencia que se acrecienta en ésta época decembrina en las áreas donde están ubicadas nuestras sedes, en ambos se prestó el servicio mínimo 40 horas a la semana y hasta por más tiempo como en el caso de marzo, para ello se informó sobre el cambio con más de diez días de antelación tanto en la página web como en las carteleras de atención al público en las puertas de acceso. Del cambio de horario se informó a la Superintendencia junto con el extracto del acta respectiva en que se dieron dichos cambios.

En cuanto a la Ley de Ley de habeas data:

Se continúa informando a los usuarios sobre la autorización de reporte de datos y para que el usuario tenga la oportunidad de conocer para qué será utilizada la información que se recopila en capacitaciones o eventos de la cámara adicional se hicieron las divulgaciones pertinentes a través de la página web y los correos que habían sido reportados en las bases de datos que tiene la entidad.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

**INFORME DE QUEJAS AÑO 2015
RECIBIDAS A TRAVES DE LOS BUZONES Y PRESENCIAL**

N°	Categoría/descripción	enero	feb.	mzo	abril	may	jun	jul	agos	sept	oct	nov	dic.	total
1	el usuario manifesto que espero 40 minutos por la expedición de un certificado	1												1
2	el usuario se molesto porque debia reportar correo electronico para realizar renovación de su matricula mercantil			1										1
3	el usuario manifesto falta de amabilidad del personal en Candelaria para el servicio de alquiler de salones				1									1
4	el usuario se molesto porque no le contestaron el telefono y debio acercarse a la Entidad					1								1
5	error en el certificado e inconformidad por actitud del cajero							1						1
6	la usuaria manifestó que pidió y canceló el telón del video bem pero no se lo instalaron							1						1
7	falla en el equipo de computo								1					1
8	No dejaron el portatil								1					1
9	No se le han realizado los tramites solicitados								1					1
10	El usuario se molestó porque un empleado de Cámara de Comercio hizo un comentario poco amable por la ubicación de la mesa de recepción obstaculizando el acceso al huellero digital										1			1
11	la usuaria manifiesta que la atención en recepción es decortes y cortante y que la información suministrada no es precisa											1		1
12	la usuaria manifestó que no se le cumplió con la promesa de servicio prestado en el Centro Empresarial de Negocios												1	1
	TOTAL QUEJAS												1	12

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

ACCIONES TOMADAS:

- 1) Se le presentaron excusas al cliente. La propietaria de proceso y la directora jurídica analizaron el digiturno y se encontró que el promedio ponderado de espera fue de 17 minutos. Se le explico al cliente que los tiempos para la expedición del certificado está dentro de los tiempos establecidos por la Entidad.
- 2) Se atendió al usuario telefónicamente pues se encontraba en la oficina de Candelaria, la empleada de la oficina lo comunico con la oficina de quejas y la Coordinadora de Comunicaciones le explico que no obedecía a una política de la entidad sino a una exigencia de la ley.
- 3) Se le presentaron excusas al cliente y se le informo que al revisar el tema identificamos que el horario que ellos inicialmente solicitaron lo modificaron sin previo aviso, por tanto el personal de sonido no estaba en ese momento, sin embargo con el fin de facilitarles el desarrollo del evento la empleada de la parte administrativa les facilito el auditorio. La Entidad tiene establecido en sus procedimientos que solo el personal autorizado ingresa al cuarto de sonido y maneja los equipos, procedimiento que se incumplió al ingresar personal externo no autorizado a prender los equipos lo que le genero a la empleada angustia por ser la directa responsable de la sede y de lo que sucede en ella. Así mismo la Coordinadora Administrativa envió a los empleados de la oficina recomendaciones para el manejo del lenguaje.
- 4) Se documento acción correctiva en el proceso de comunicación y seguimiento al cliente.
- 5) El Director Administrativo llamo al celular a la usuaria le presento excusas por los inconvenientes ocasionados con el certificado y con la actitud del cajero. Internamente se reunió a todo el equipo de trabajo para identificar el error encontrándose que fue un mal procedimiento del cajero, se hizo llamado de atención al empleado por parte del Director Administrativo.
- 6) Se revisó la solicitud hecha por la usuaria encontrándose que no había realizado la solicitud del telón, así mismo se constata que en varias oportunidades se le solicito enviar copia del recibo de consignación el cual no envió, que de haberlo enviado se hubiera podido identificar con antelación que había realizado un pago adicional y que este podría corresponder al valor del telón. El lunes se contacto a la señora y se le informo que la reserva tal como lo estipula el protocolo debe realizarla con la debida antelación y en el formato establecido.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

- 7) Al revisar el tema con los ingenieros de sistemas identificamos que la falla en dicho equipo de cómputo se presentó debido a que la información contenida en el cd que la usuaria trajo pesaba 210 megabytes lo que lo hacía demasiado pesado y lento a la proyección no solo en los equipos de la Cámara de Comercio si no en cualquier otro equipo. Al revisar internamente la situación se encontró que fueron motivos ajenos a la entidad los que ocasionaron la falla.

- 8) Se reviso la solicitud hecha por la usuaria y se confirma que el equipo de cómputo estaba solicitado en la reserva de salones. Se procedió a enviar correo a la misma presentando excusas por no haberlo tenido en cuenta en la programación del evento y se le confirma que para los próximos eventos se dispondrá de sus requerimientos de acuerdo a la solicitud.

- 9) Se llevo a cabo reunión con la participación de los empleados Julian Diaz y Fabian Santacruz, así como con el señor Fernando Gaona para escuchar su versión. Se le hizo llamado de atención al cajero.

- 10) Se le presentaron excusas por escrito al usuario y se le informo al empleado que al momento de hacer comentarios debe tener mucha mesura porque se puede prestar malos entendidos. La empleada manifiesta que el comentario que ella hizo era que la mesa de recepción no debía instalarse al pie del huellero digital porque se incomodaba a los organizadores del evento.

- 11) La queja se recibió el día 27 de octubre se atendió a la persona se le dio la explicación de la información que no entendió. El Director Administrativo llamo a la empleada involucrada.

- 12) Se le presentaron excusas al cliente, se le enviaron los certificados de acuerdo con la participación en las capacitaciones y se le realizo visita conjuntamente con Procolombia para elaborar el diagnostico de la empresa.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

QUEJAS RECIBIDAS A TRAVES DEL PORTAL WEB 2015

No	Categoría/descripción	ene	feb	mzo	abril	may	jun	jul	agos	sept	oct	nov	dic	total	servicio afectado
1	el señor manifesto inconformidad por mal producto vendido en un establecimiento de comercio	1												1	no aplica
2	el usuario solicito se le informe el motivo por el cual se le envió requerimiento para la renovación de la matrícula mercantil siendo que no se ha matriculado como comerciante		1											1	registro mercantil
3	el usuario se molesto porque no le permitieron el ingreso al Centro de Información			1										1	orientación en comercio exterior
4	el usuario manifiesta que por mas que llaman al conmutador no se lo contestan				1									1	registro mercantil
5	el usuario manifestó que no le contestan en el conmutador				1									1	registro mercantil
6	el usuario manifesto que radico documento el 23 de abril, le dijeron que salia en 5 días y al 8 de mayo no se lo habían entregado					1								1	registro mercantil
7	el usuario manifestó que el día 23 de abril ingreso documentos de modificación le dijeron que para el 29 de abril y al 8 de mayo le informaron que aun estaba en proceso					1								1	registro mercantil
8	baños del segundo piso poco aseados						1							1	Alquiler de Salones
	TOTAL QUEJAS													8	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

ACCIONES TOMADAS

- 1) Se le informo al usuario que la entidad encargada de recibir este tipo de denuncias es la Superintendencia y se le aclaro que la Cámara de Comercio no tiene competencia para actuar en este tipo de situaciones porque somos ente registral y no de control y vigilancia.
- 2) Se le informo que conforme a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio debe usarse el correo electrónico reportado por los comerciantes en el formulario del Registro Único Empresarial para enviarles toda la información relacionada con la actividad mercantil y al realizar la verificación se evidencio que en los formularios de renovación de la sociedad ARQUICONS MDI S.A.S., para el año 2014, la cual fue realizada por Internet, figuraba reportado el correo al cual fue enviada dicha comunicación.

Se adjunto copia de los formularios con el fin de hacer la respectiva verificación y en caso contrario para que solicite ante dicha sociedad, el retiro de dicho dato de la base de datos ya que ese es un dato que como tal no digitó la Cámara sino la persona que diligenció los formularios de la sociedad ARQUICONS MDI S.A.S.

- 3) El usuario lo hizo a través de derecho de petición y se le dio tal tratamiento. La Superintendencia lo asigno como queja. Se le presentaron excusas por escrito al usuario y se le brindo la explicación del análisis de los hechos, identificando que el procedimiento seguido por el guarda identificando que el usuario se acercó a la portería de la Cámara alrededor de la 11:50 y conforme a lo señalado por el Guarda de turno se siguió el procedimiento establecido para el ingreso al Centro Empresarial, esto es llamar a la dependencia para informar sobre la llegada de un visitante, se indica por parte del guarda que en ese momento la extensión de dicha dependencia se encontraba ocupada lo que no permitió la comunicación; situación que fue reportada por el usuario indicándole adicional que como ya era la hora de cerrar la oficina por ser la hora de almuerzo; que por favor esperara en portería mientras el guarda cerraba e intentaba comunicarse con la persona encargada de la dependencia es decir la señorita Leydi Mina, sin embargo cuando regresó a la portería el usuario ya no se encontraba pero la persona del Centro Empresarial traía el documento requerido por el usuario ya que debía salir a su hora de almuerzo.
- 4) y 5) Se le presentaron excusas por escrito a los usuarios. Se documento acción correctiva en el proceso de comunicación y seguimiento al cliente.
- 6) y 7) la Directora Juridica reunió a su equipo de trabajo para solicitarles explicación. Se detecto que era error interno en el procedimiento.
- 8) se presentaron excusas. Se hizo la revisión pertinente con la Coordinadora Administrativa y el Auxiliar de Aseo y Mantenimiento encontrando que los baños se encuentran limpios. Sucedió que algunas de las participantes había dejado un producto desagradable en la basura.

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

INFORME DE RECONOCIMIENTOS Y FELICITACIONES AÑO 2015

Categoría/descripción	ene	feb	mzo	abril	may	jun	jul	agos	sept	oct	nov	dic	total
Excelente atención el día sábado entre semana se dificulta (buzón)			1										1
buen servicio amable, eficaz y oportuna			2										2
Felicitaciones a Julian			1										1
excelente atención casilla 6		1											1
TOTAL													5

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (WEB)

Categoría/descripción	enero	feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agos.	sept.	oct.	nov.	dic.	total
Registro Mercantil	6	16	12	5	3	8	3	4	7	2	6	3	75
Listados del rm	2			2	1		1		1				7
Presentación hoja de vida /oferta de servicios	2	1	2					1			2	1	9
Alquiler de salones												2	2
Consulta programas de capacitación inclusión en base de datos / curso emprendimiento	1		2	1	3	2	2				1		12
Información que no es competencia nuestra		2	1									1	4
Comercio exterior / registro de marca/registro invima/código de barras	1		3		2				2				8
Otros servicios que ofrece cámara: consultorio en diseño / Conciliación/anuario estadístico/solicitud rut			1		1	1		1	2	1	1	1	9

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Proponentes			1					1						2
Solicitud certificado expedido por la fiscalía / solicitud información ministerio de turismo						3	1		1	1				6
Información sobre certificados en línea						1		2		8	3			14
Información renovación en línea							1							1
Información de contacto de encargados de programas de capacitación								1		1				2
Información estadística de empresas: canceladas/ actividad económica								2						2
Runeol									1					1
TOTAL	12	19	22	8	10	15	8	12	14	13	13	8	154	

3. ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

INDICADORES DE GESTIÓN

LINEA ESTRATEGICA DE VALOR: ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS PUBLICOS

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
	Elaboración de actas y documentos con acompañamiento de abogado a través del chat	100%	
Masificar los servicios registrales en línea	Consolidación del Registro Único Empresarial y Social-Rues	100%	
	Servicios integrados de: Registro Mercantil, (incluye vendedores de		

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

	juegos de suerte y de azar), Registro de Proponentes, Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro (incluye entidades de economía solidaria, asociaciones, corporaciones, fundaciones, veeduría ciudadana); Registro Nacional de Turismo. Adicionar otros datos como la dirección en la Consulta Nacional	100%	
Minimizar la utilización del archivo físico registral	Validar que los expedientes digitalizados correspondan a los físicos.	100%	
	Consulta de inscripciones de documentos en línea	100%	
Fortalecer el programa de simplificación de trámites	Consulta uso de suelo a través del portal web	50%	El mismo quedó diseñado falta su puesta en operación
	Registro de Libros Electrónicos para sociedades a través del front office	100%	Los usuarios no hacen uso del servicio, solicitan registro de libros físicos
	Propender por el Cumplimiento Legal de los Registros Públicos (mercantil, proponentes y estados financieros)	100%	
Crear la cultura de la formalidad	Utilizar las normas legales para motivar la matrícula y renovación de los registros	100%	
	Motivar la formalización y los beneficios del registro a partir de las campañas de renovación de mercantil, entidades sin ánimo de lucro, proponentes y depósito de estados financieros	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Compilar posibles costumbres mercantiles	Investigar la viabilidad de certificación de prácticas que realizan los comerciantes que puedan ser consideradas usos comerciales	100%	
---	---	------	--

LINEA ESTRATEGICA DE VALOR: GESTION CIVICA, SOCIAL Y CULTURAL

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
	Formar los 10 Conciliadores del Centro y actualizarlos en las nuevas normas de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	100%	
Diversificar y ampliar el alcance del servicio del Centro de Conciliación	Masificar el servicio.	100%	
	Implementar el programa MASC escolar que permita promocionar los servicios en la comunidad escolar (incluidos padres de familia y docentes).	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

LINEA ESTRATEGICA DE VALOR: GESTION CIVICA, SOCIAL Y CULTURAL

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
Motivar a los ciudadanos al cuidado de lo público	Participación Social y control social a la gestión pública	100%	
	Veeduría Ciudadana	100%	
	Campañas Cívicas	100%	
	Campañas de Conservación del Medio Ambiente	100%	
Interactuar con el observatorio de seguridad, convivencia y cultura ciudadana para adelantar proyectos, programas y campañas de alto impacto	Convivencia y Cultura Ciudadana	100%	
	Manual de Convivencia y Cátedra de Cultura Ciudadana	100%	
Identificar y resaltar los valores artísticos de cada uno de los municipios, a través de alianzas estratégicas con los diferentes entes que fomentan el	Agenda Cultural de Palmira y Zona de Jurisdicción	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

área cultural			
---------------	--	--	--

LINEA ESTRATEGICA DE VALOR: MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y LA COMPETITIVIDAD

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
Coadyuvar en el desarrollo de las Agendas de Competitividad	Competitividad Regional	100%	
	Intervenciones para la competitividad	100%	
	Rutas Competitivas: Clusters y Encadenamientos Productivos	100%	
Cuantificar, calificar y valorar Información social y económica para la toma de decisiones.	Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana	100%	
	Observatorio Socioeconómico	100%	
	Observatorio de Familia	100%	
	Estudios y Publicaciones	100%	
Contribuir en la toma de decisiones públicas que	Consejo Territorial de Planeación	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

mejoren los entornos socioeconómicos de la zona de influencia de la entidad			
---	--	--	--

LINEA ESTRATEGICA DE VALOR: DESARROLLO EMPRESARIAL

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
Ofrecer instrumentos para que las empresas aprovechen las oportunidades comerciales de los mercados nacionales e internacionales.	Promoción de Negocios Nacionales	95%	Se gestionó la inscripción y aprobación de la participación al Evento Héroes Fest 2015 de seis (6) empresas: Soham, Maathai Organic, Agropulpas del valle, Viernes Estrategia, Carva de Colombia y Ecobitech; sin embargo solo asistieron al evento las tres primeras empresas mencionadas.
	Programa Estratégico de Desarrollo de la Internacionalización	100%	
	Promover Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	50%	El modelo se articularía a la mesa de responsabilidad social del municipio, pero esta estuvo inoperante para el segundo semestre

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

	Proyectos Sectoriales	100%	
	Formación y Capacitación Empresarial	100%	
	Emprendimiento Empresarial	100%	
	Formalización Integral	10%	<p>Cuando se iniciaron las visitas a los empresarios se encontro que estos estaba siendo amenazados y cobrandoles vacunas, algunos empresarios recomendaron a la persona no seguir haciendo las visitas porque podria traerle problemas por lo tanto se dejo de hacer las visitas y se empezo a llamar a los empresarios que no habian renovado para que vinieran a hacerlo y ayudarlos a diligenciar los formularios, por lo tanto el programa se enfoco en las renovaciones.</p>
	Consultoría Empresarial	100%	
	Asesoría Empresarial Mipes	100%	
	Proyectos Especiales de Fortalecimiento Empresarial	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

**LÍNEA ESTRATÉGICA DE SOPORTE: SOSTENIMIENTO Y MEJORA
CORPORATIVA**

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
Garantizar los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para fortalecer los Sistemas de Gestión.	Sostenimiento y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	80%	Para el año 2015 se tenía proyectado implementar la Certificación NTC 5906 para el Centro de Conciliación, pero dado que los requisitos de la norma ya fueron revisados a nivel interno y se encuentran en cumplimiento, admeas que el servicio de conciliacion se encuentra incluido en la certificacion ISO9001 se definio no pedir la certificacion de la norma NTC5906
	Sostenimiento y mejora del Programa de RSE de la Cámara	100%	
	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Palmira	100%	
Implementar el Plan de Renovación y	Imagen Corporativa	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

posicionamiento de la Imagen de la entidad	Plan de Medios y Plan de Marketing	100%	
	Gestión con Afiliados	100%	

LÍNEA ESTRATÉGICA DE SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE

Estrategia	Acciones	Cumplimiento	Observaciones
Aplicar y sostener desarrollos en tecnologías de información	Generar un modelo de gestión tecnológica apalancando en las mejores prácticas aprobadas en la industria.	90%	Las actividades pendientes se llevaran a cabo en la vigencia 2016
	Fortalecer los planes de contingencia con el uso de nuevas tecnologías para soportar la operación de los diferentes servicios ofrecidos por le entidad.	90%	Las actividades pendientes se llevaran a cabo en la vigencia 2016
	Actualizar el plan de seguridad		

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Mejora continua de la seguridad de la información y de la seguridad informática	estableciendo políticas, controles, tecnologías y procedimientos que se encuentren a la vanguardia y acorde con las necesidades de la entidad.	100%	
Contar con un talento humano competente, innovador y comprometido con la Entidad	Ofrecerle al capital humano formación y desarrollo de habilidades.	100%	
	Mantener un buen clima laboral, afianzando en las buenas y respetuosas relaciones interpersonales, programas de Bienestar, Salud Ocupacional y Femcap.	100%	
Responder a las necesidades de infraestructura locativa y de logística de la sede de Palmira	Diagnosticar futuras necesidades de espacios locativos y logística	100%	
Implementación de las Normas Internacionales	Implementar las	100%	

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

de Información Financiera en las Cámaras de Comercio	NIIF para Pymes		
Implementación del Programa de Gestión Documental	Llevar a cabo el PGD en toda la Entidad	100%	
Implementar Modelo General de Continuidad del Negocio	Ejecutar el Plan para la Continuidad del Negocio	25%	Este programa continua en proceso para la siguiente vigencia.

CAPACITACIONES

- PROGRAMA ACTUALIZACION EMPRESARIAL MUNICIPIOS :

Los temas desarrollados en el año 2015 en cada uno de los Municipios son los siguientes:

ACTUALIZACION EMPRESARIAL MUNICIPIOS		
Temas	Fechas	Asistentes
Creatividad e Innovación: el camino de las empresas de alta competitividad	Candelaria 24 de marzo 2015	25
	Florida 25 de marzo 2015	26
	Pradera 26 de marzo 2015	15
Extrayendo lo mejor de ti!. Claves de alta motivación para el éxito empresarial	Candelaria 28 de abril 2015	32
	Florida 29 de abril 2015	23
	Pradera 30 de abril 2015	35

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Derecho laboral y Seguridad Social, los nuevos escenarios laborales	Candelaria 26 de mayo 2015	30
	Florida 27 de mayo 2015	42
	Pradera 28 de mayo 2015	20
Satisfacción laboral: Una estrategia para retener personal	Candelaria 23 de junio 2015	33
	Florida 24 de junio 2015	13
	Pradera 25 de junio 2015	11
Emprender, Una oportunidad para cumplir tus sueños.	Candelaria 28 de julio 2015	41
	Florida 29 de julio 2015	42
	Pradera 30 de julio 2015	30
Los costos empresariales como herramienta de decisión	Candelaria 25 de agosto 2015	52
	Florida 26 de agosto 2015	35
	Pradera 27 de agosto 2015	16
Hacia la excelencia en el servicio al cliente	Candelaria 22 de septiembre 2015	44
	Florida 23 de septiembre 2015	26
	Pradera 24 de septiembre 2015	17
Estrategias efectivas para aumentar sus ventas en este fin de año	Candelaria 27 de octubre 2015	28
	Florida 28 de octubre 2015	20
	Pradera 29 de octubre 2015	34
¿Cómo empezar a promocionar tu negocio en las redes sociales?	Candelaria 24 de noviembre 2015	41
	Florida 25 de noviembre 2015	34

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

	Pradera 26 de noviembre 2015	19
--	------------------------------------	----

- **MARTES EMPRESARIAL PALMIRA: Los temas desarrollados en 2015 fueron:**

MARTES EMPRESARIAL		
Temas	Fechas	Asistentes
Empresarios Exitosos	26/02/15	133
Creatividad e Innovación: el camino de las empresas de alta competitividad	10/03/15	145
Extrayendo lo mejor de ti!. Claves de alta motivación para el éxito empresarial	14/04/15	129
Derecho laboral y Seguridad Social, los nuevos escenarios laborales	12/05/15	168
Satisfacción laboral: Una estrategia para retener personal	09/06/15	72
Emprender, Una oportunidad para cumplir tus sueños.	14/07/15	80
Los costos empresariales como herramienta de decisión	11/08/15	116
Hacia la excelencia en el servicio al cliente	08/09/15	187
Estrategias efectivas para aumentar sus ventas en este fin de año	13/10/15	71
¿Cómo empezar a promocionar tu negocio en las redes sociales?	10/11/15	100

- **SEMINARIOS - TALLERES EMPRESARIALES: Los eventos desarrollados en 2015 fueron:**

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

Seminarios - Taller Empresariales		
Temas	Fechas	Asistentes
Seminario-Taller Actualización y Reforma Tributaria 2014-2015 (Grupo 1)	04 de febrero de 2015	39
	5 de febrero de 2015	38
Seminario-Taller Actualización y Reforma Tributaria 2014-2015 (Grupo 2)	14 de febrero de 2015	31
	15 de febrero de 2015	35
Información Exógena para la DIAN, años gravables 2014 - 2015	18 y 20 de marzo de 2015	24
Declaración de Renta Personas Jurídicas 2015	24 y 26 de marzo de 2015	29
Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF	5 de junio al 10 de julio	21
Declaración de Renta Personas Naturales 2015	17 y 18 de julio	31
Elementos estructurales para la transición hacia la norma ISO 9001 versión 2015	15, 18, 22 de septiembre	18
	24 de septiembre	19
Curso Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST	19/11/2015	30

• **FORMACIÓN EXPORTADORA : Los temas desarrollados en el año 2015:**

Fecha	Tema	No de asistentes
15 de abril 2015	Sensibilización oportunidades de internacionalización para el sector frutícola	21
12 de junio de 2015	Sensibilización internacionalice su empresa	20
6 de julio de 2015	Taller investigación de mercados internacionales	41
8 de julio de 2015	Taller costos de exportación	42
10 de julio de 2015	Taller trámites y documentos de exportación	38

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

23 de julio 2015	Planeación de la demanda para la internacionalización de la empresa	11
30 de julio 2015	Alianzas estratégicas y modelos asociativos en empresas	9
5 de Agosto 2015	Programa especial de entrenamiento colombo – canadiense	21
13 de agosto de 2015	Mercadeo internacional	19
20 de agosto de 2015	Sistemas de empaque y transporte para exportación	21
27 de agosto 2015	Canales de comercialización y distribución internacional	21
3 de septiembre de 2015	Estrategias de comercio electrónico(e-commerce)	24
10 de septiembre 2015	herramientas comerciales para la internacionalización	24
17 de septiembre de 2015	Como mitigar el riesgo en una negociación internacional	24
TOTAL ASISTENTES		336

- **EVENTOS DE ACTUALIDAD Y COYUNTURA:** Los eventos desarrollados en el marco de este programa:

Fecha	Tema	No de asistentes
Mayo 6 de 2015	Jornada de Orientación y Atención al empresario	32
Junio 3 de 2015	Capacitación en propiedad intelectual y registro de marcas	84
Junio 18 de 2015	Ley de protección de datos	44

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

agosto 22, 29 y septiembre 5 y 12 de 2015	Taller práctico de Facebook - Aprende a hacer negocios usando Facebook	18
30 de Octubre de 2015	Estatuto del Consumidor como elemento de competitividad	10
TOTAL ASISTENTES		188

- DIPLOMADOS**

DIPLOMADO COMPETENCIAS LABORALES		
Temas	Fechas	Asistentes
Diplomado "Formación de Docentes en Modelos y Sistemas de Competencias Laborales". Las definiciones de competencias	18/04/2015	34
Las Competencias Laborales	25/04/2015	49
Evaluación de Competencias Laborales	09/05/2015	46
Taller: Diseño de un Sistema de Evaluación de Competencias Laborales	16/05/2015	43
Formación de competencias laborales	23/05/2015	42
Construcción de currículos basados en competencias. Taller: Diseño de la estructura y proceso funcional de un currículo	30/05/2015	40
Taller: Diseño de la estructura y proceso funcional de un currículo basado en competencias. Taller: Diseño de instrumentos de evaluación de competencias	06/06/2015	41
Taller: Diseño de instrumentos de evaluación de competencias. Métodos para recolectar evidencias.	13/06/2015	42
Métodos de articulación e integración. Taller: Ejercicio colectivo de articulación e integración	19/06/2015	33
Taller: Ejercicio colectivo de articulación e integración. Taller: Ejercicio colectivo de articulación e integración (continuación)	20/06/2015	45
	27/06/2015	42
Presentación y sustentación de trabajos	04/07/2015	27
Graduados: 47		

**INFORME GESTION DE LABORES CAMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA
PERIODO CORRESPONDIENTE AÑO 2015**

• **RUTAS EMPRESARIALES**

RUTA MICROS PARA EL FORTALECIMIENTO		
RUTA DIURNA Unidad de iniciación, constitución y organización de la empresa	14, 16, 21, 23, 28, 30 de septiembre 2015	22
		25
		21
		18
		19
		16
RUTA DIURNA Unidad de costos	07 y 14 de octubre 2015	20
		18
	03 de noviembre 2015	15
RUTA DIURNA Unidad de comercial	21 y 26 de Octubre 2015	19
		20
	06 de noviembre 2015	16
Graduados: 21		
RUTA NOCTURNA Unidad de iniciación, constitución y organización de la empresa	14, 19, 26, 21, 30 de octubre 2015	11
		12
		13
		15
		15
RUTA NOCTURNA Unidad de costos	06, 09, 25 de noviembre 2015	12
		11
		12
RUTA NOCTURNA Unidad de comercial	20 y 25 de noviembre 2015	8
		12
	02 de diciembre 2015	11
Graduados: 10		

GUILLERMO ARTURO LIZARAZO Y.
Presidente Ejecutivo