

CAMARA DE COMERCIO SANTA ROSA DE CABAL INFORME DE GESTION 2014

Con inmensa satisfacción la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal realizó el cierre de la vigencia 2014, en la cual contó con un despliegue de actividades que tuvieron como objetivo cumplir con su misión institucional, en la búsqueda de la competitividad de nuestras empresas y el consiguiente desarrollo económico y social de nuestro municipio.

La competitividad ha sido una de las constantes del desarrollo, y esto se logra si los procesos se realizan con calidad, dirección en la que ha venido trabajando la Cámara de Comercio, obteniendo durante la vigencia 2014 el certificado de renovación en gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 por parte del ICONTEC.

La Cámara de Comercio se ha mantenido activa y propositiva, y gracias al profesionalismo de nuestros funcionarios y a los directrices de la Junta Directiva, hemos acompañado eventos promocionales de ferias y ruedas de negocios y jornadas de formalización.

Mediante alianzas estratégicas con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Superintendencia de Industria y Comercio, INVIMA, SENA y Proexport, formulación de proyectos sobre desarrollo empresarial, algunos con respuesta positiva por parte de las entidades cofinanciadoras, desglose de 29 capacitaciones en temas que apuntan a la formación empresarial para nuestros agremiados. Todas estas actividades han buscado que nuestros empresarios caminen por las sendas de lo sostenible y sustentable, de lo eficiente y eficaz, o mejor de lo efectivo y competitivo como requisitos necesarios que el mercado moderno exige, para garantizarle su permanencia dentro de él.

Con el ánimo de promocionar turísticamente nuestro municipio, se llevó a cabo durante la vigencia 2014 el XII Seminario Taller Nacional de Registros Públicos que operan las Cámaras de Comercio, y participación en la Vitrina de Anato en la ciudad de Bogotá, lo mismo que del 10 al 13 de Diciembre de 2014 se realizó el XIII Concurso Nacional de Villancicos por parte del Comité Cívico Interinstitucional, del cual hace parte la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.

Con el propósito de apoyar al sector de embutidos cárnicos, se realizó los días 4 y 5 de Octubre de 2014, el 4to. Festival del chorizo con excelentes resultantes económicos para los participantes, quienes manifestaron haber

realizado ventas superiores a los 10.000 chorizos; además de promocionar a nivel regional y nacional el plato ícono de la gastronomía Santarrosana.

En la búsqueda de llenar algunos vacíos existentes en nuestra Legislación Comercial, realizamos el trabajo de investigación sobre la costumbre mercantil existente en el sector “PAGO DE PROPINA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO – RESTAURANTES - DE SANTA ROSA DE CABAL”.

La Cámara de Comercio ha hecho presencia en los diferentes órganos de decisión que funcionan a nivel Departamental, entre ellos: Comisión Regional de Competitividad, Comité Técnico de la Comisión Regional de Competitividad, Comité Técnico del Paisaje Cultural Cafetero, Red Departamental de Emprendimiento y Mesa Departamental de Turismo.

A continuación me permito relacionar el cuadro comparativo del comportamiento de los Registros Públicos durante las vigencias 2013 y 2014, el cual nos da una visión del comportamiento del sector empresarial durante las mismas.

2013

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	TOTAL
MATRICULADOS	481	403	25	909
RENOVADOS	1.340	1.204	100	2.644
CANCELADOS	233	177	15	425

2014

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	TOTAL
MATRICULADOS	424	293	40	757
RENOVADOS	1.449	1.318	98	2.865
CANCELADOS	253	186	8	447

De acuerdo a las cifras obtenidas del movimiento de Registro Mercantil en cuanto a la creación de empresas, se puede concluir que el año 2014 no fue un buen año para la economía del municipio.

DIA DEL TENDERO 2014:

Actividad realizada el día 09 de Octubre de 2014, en las instalaciones del Parque de la Sociedad de Mejoras Públicas, en la cual participaron 410 tenderos incluido su grupo familiar, donde disfrutaron de una tarde de esparcimiento.

Con el propósito de que el sector de embutidos cárnicos sea competitivo, se contrató con el Ingeniero Oscar Darío Villada López el trabajo de investigación e implementación del clúster del chorizo, el cual debe concluir en el mes de Junio de 2014.

Durante la vigencia 2014 se continuó con los trámites para la creación del CAE para Santa Rosa de Cabal, proyecto con buena acogida por parte del Gobierno Municipal y Departamental, a la fecha se ha realizado el estudio técnico y nos encontramos en la etapa de implementación, la cual debe estar concluida durante el primer semestre del 2015.

A continuación me permito relacionar el Estado de Resultados de la entidad, correspondiente a la vigencia 2014.

INGRESOS PUBLICOS:	\$504.508.658=
EGRESOS PUBLICOS:	\$489.296.291=
UTILIDAD PÚBLICA:	\$ 15.212.367=

INGRESOS PRIVADOS:	\$128.480.875=
EGRESOS PRIVADOS:	\$136.451.223=
UTILIDAD PRIVADA:	\$-7.970.348=

El control del cumplimiento de la ejecución presupuestal se hará con base en los comparativos de ejecución presupuestal que presentará el Presidente Ejecutivo mensualmente para análisis y aprobación de la Junta Directiva.

A continuación me permito relacionar las capacitaciones y proyectos realizados durante la vigencia 2014, los cuales fueron ejecutados en un 100%.

CAPACITACION	OBJETIVO	PART.
Capacitación ESAL	Brindar información que permita presentar los documentos de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes.	10
Capacitación Proponentes	Socializar a los asistentes la normatividad existente	46
Capacitación comerciantes matriculados en la vigencia	Socializar la importancia del registro mercantil y las obligaciones adquiridas a través de él.	5
Capacitación sobre Registro nacional de Turismo	Capacitar a los diferentes prestadores de servicios turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal, sobre el procedimiento para los diferentes tramites del Registro Nacional de Turismo de las Cámaras de comercio	41
Obligaciones de los comerciantes y contratistas con los aportes de la seguridad social	Informar a los comerciantes y contratistas sobre la responsabilidad que tienen en el pago correspondiente a la seguridad social	25
Actualización tributaria	Dar a conocer la reforma tributaria que entra en vigencia para el año 2014	68
Principios básicos de contabilidad	Proporcionar al asistente los conocimientos fundamentales de la contabilidad	42
Ley de Bancarización y socialización sobre las NIIF	Difundir el conocimiento del conjunto de normas contables de carácter mundial que son de uso obligatorio y que exigen información comparable, transparente y de alta calidad en los Estados Financieros y en otros tipos de información financiera	60
Capacitación de Industria y Comercio	Dar a conocer a los comerciantes las tarifas actuales del impuesto de industria y comercio	33
Vitrinismo	Aportar a los participantes conocimientos generales para el adecuado desarrollo de una vitrina, principios de diseño, fundamentos perceptivos, conceptuales y tendencias.	15
Servicio al cliente	Adquirir conocimientos fundamentales que permita implementar en las empresas estrategias que sean efectivas y logren satisfacer las expectativas de los clientes	42
Selección de Personal para no expertos	Proporcionar las herramientas necesarias a los empresarios al momento de elegir y clasificar los candidatos adecuados a un puesto de trabajo en su empresa u organización.	27

Bar y Mesa	Mejorar la atención al cliente y la prestación del servicio de alimentos y bebidas en los sitios de trabajo	28
Cómo participar exitosamente en ferias	Brindar herramientas para el punto de partida de una posible participación en una feria internacional.	57
Buenas prácticas de manipulación de alimentos	Brindar a los empresarios del sector de restaurantes, hoteles, cafeterías, y fabricantes de embutidos cárnicos, los conceptos básico de BPM y de esta manera ofrecer un mejor servicio y dar cumplimiento a los requerimientos que estipula la ley.	30
Taller Nacional de Registros públicos	Socializar temas de interés registral absolviendo inquietudes a nivel nacional. Dinamizar la economía local	112
Emprendimiento	Promover el emprendimiento en los jóvenes de los grados 10 y 11 de los colegios del municipio	35
Capacitación Sistema Gestión de la calidad	Actualizar los conceptos de la norma ISO 9001 y analizar las acciones que van encaminadas hacia la mejora continua de los procesos del sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.	12
mercadeo y Ventas	Brindar a los participantes herramientas estratégicas que les permita comercializar sus productos	40
Oportunidades de negocios que ofrecen los TLC firmados por Colombia	Socializar las diferentes oportunidades de comercialización de productos y servicios de acuerdo a los últimos tratados de comercio.	14
Inteligencia Emocional	conocer sus propias emociones y las de los demás y como gestionarlas	37
Sea efectivo cambie sus hábitos	Llevar a los participantes a que con comportamientos que obedezcan a actitudes proactivas comiencen a formar hábitos de efectividad.	38
Neuroventas-Ventas inteligentes para clientes irracionales	Planear y desarrollar procesos comerciales exitosos, a través de herramientas de la neurociencias aplicadas a las ventas	55
Coaching-Liderando a través del ejemplo	Analizar las herramientas del método de aprendizaje coaching para llevarlas a la práctica en el cambio de personal y de los colaboradores.	30
TICS	Brindar una panorámica general de las TICS para la educación y entrenamiento virtual	56
Actitud Positiva	Mejorar el rendimiento y clima laboral de las personas que laboran en las empresas	57
Capacitación sobre las NIIF	Difundir el conocimiento del conjunto de normas contables de carácter mundial que son de uso obligatorio y que exigen información comparable, transparente y de alta calidad en los Estados Financieros y en otros tipos de información financiera	14

Información Turística	Dar a conocer a los participantes los diferentes sitios turísticos del municipio, Consolidar un sistema de información turística como herramienta de apoyo a la planificación turística y al proceso de toma de decisiones.	30
Redes Sociales	Brindar las herramientas que permiten establecer relaciones con personas que comparten los mismos intereses, así como la actualización permanente de contactos	56
PROYECTOS E INVESTIGACIONES BENEFICIARIOS		
Anato 2014	Fortalecer el sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la promoción y Comercialización de sus productos y servicios en la Feria Anato 2014	Sector Turismo
Arrendamiento Punto de Información	Poner en funcionamiento el punto de información turística, con una infraestructura moderna, personas idóneo y recursos tecnológicos adecuados, cuya finalidad sea brindar a los visitantes información acerca de los bienes y servicios turísticos del municipio de Santa Rosa de Cabal	Sector Turismo
Festival del Chorizo	Fortalecer el sector de embutidos cárnicos del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la realización del festival del chorizo Santarrosano año 2014	Productores de embutidos
XII Concurso nacional de Villancicos. Apoyo Logístico.	Rescatar los villancicos tradicionales colombianos y la costumbre de cantar en las celebraciones de fin de año en familia, formando desde la primera infancia a niños líderes y gestores de actividades culturales para que en un futuro fortalezcan y le den continuidad a la tradición del villancico, promoviéndolo y difundiéndolo a las nuevas generaciones de niños artistas	Comunidad en general. A nuestro municipio llegaron aproximadamente 150 visitantes entre participantes y acompañantes.
Día del Tendero	Destacar la importante labor de los tenderos y microempresarios de nuestro municipio	450 tenderos del municipio

Proyecto Plan Estratégico de Competitividad sector comercial y Empresarial. " Propuesta de consultoría para la caracterización empresarial y formulación del plan estratégico para el comercio en el municipio de Santa Rosa de Cabal, como elemento de desarrollo económico .	Realizar una consultoría para la caracterización empresarial y Formulación de Plan estratégico para el comercio del Municipio de Santa Rosa de Cabal, como elemento de Desarrollo Económico local	Sector empresarial
Fortalecimiento de la capacidad competitiva del comercio minorista de risaralda en el uso y aprovechamiento de los recursos que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones	Dinamizar la actividad económica de los comerciantes minoristas del Departamento de Risaralda, mediante el desarrollo, implementación, administración y uso de una herramienta tecnológica soportada en las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Sector tendero
Implementación del centro de Atención al empresario- CAE	Implementar el Centro de Atención al Empresario-CAE, en el municipio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de promover una relación más eficiente entre las empresas, la administración pública y las entidades privadas que le prestan servicios relacionados con su registro y formalización	Sector empresarial
Formación de Eventos Internacional.	Brindarles a los empresarios del sector turístico, las herramientas para consolidar el producto turístico y de esta manera poder proyectarse en el mercado internacional.	Sector turístico
Censo Empresarial	Realizar el censo empresarial Geo-Referenciado en el municipio de Santa Rosa de Cabal	Sector empresarial
Concepto Económico del Municipio de Santa Rosa de Cabal	Realizar el Concepto Económico del municipio de Santa Rosa de Cabal año 2014	Municipio Santa Rosa de Cabal
Costumbre Mercantil	Recopilar la costumbre mercantil por medio de una metodología confiable que se constituya en una herramienta de fácil acceso para quienes ejercen actividades mercantiles y en especial las gastronómicas para dar a conocer a la ciudadanía en general si la investigación certifica que ¿Es costumbre mercantil que en el sector de los restaurantes y cafeterías de Santa Rosa de Cabal, se cobre al cliente por el servicio a domicilio cuando éste lo requiere?	Sector gastronómico del Municipio

Estadísticas del número de visitantes que llegan al Punto de Información Turística del Municipio	Llevar los registros del número de visitantes que llegan al Punto de Información Turística, el cual pertenece a la Red Nacional de Puntos de Información de FONTUR y realizar el análisis de la información que los turistas mencionan en las encuestas elaboradas en el PIT.	Visitantes
Proyección de Comerciantes vigencia 2014	Determinar la población empresarial del municipio de Santa Rosa de Cabal	Sector empresarial
Evaluación de la satisfacción laboral, motivación y valor percibido por el empleado de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal	Determinar el grado de satisfacción laboral, la motivación, y el valor percibido por los trabajadores de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de hallar las inconformidades en ellos.	Funcionarios de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal
Diseño de una escala salarial para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.	Establecer un sistema de compensación mediante la realización de una escala salarial en la cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal.	Funcionarios de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal
Estrategias para la competitividad del sector empresarial	Formular un Plan Estratégico para el sector comercial que permita avanzar en mayores estándares de Competitividad del Municipio. Y realizar la caracterización del tejido empresarial localizado en Santa Rosa, con el fin de tener una radiografía actualizada del sector.	Comerciantes del municipio de Santa Rosa de Cabal

PUBLICACIONES:

- Boletín Hechos y Notas.
- Noticia Mercantil

PROYECTOS FORMULADOS NO EJECUTADOS:

- Proyecto Departamental para incrementar el consumo de cafés especiales.
- PROYECTO GOBERNACION: Mejorar la competitividad de los comerciantes minoristas del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante

- capacitación, asistencia técnica y la implementación de un sistema de compras conjuntas.
- Implementación y certificación de la norma técnica sectorial colombiana de sostenibilidad turística.
 - Misión comercial a New York,

GESTIÓN DEL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS

Durante la vigencia 2014 la Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal continuó con el apoyo permanente de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio “CONFECAMARAS” con el fin de dar aplicación estricta y poner en funcionamiento las actualizaciones que buscan la satisfacción de nuestros usuarios en la ejecución de los diversos trámites relacionados con los registros públicos delegados por el gobierno nacional a las Cámaras de Comercio, permitiendo la prestación del servicio, tanto a nivel local, como nacional; igualmente se siguió con la asesoría y capacitaciones a nuestros usuarios, quienes manifestaron un alto grado de satisfacción en los servicios prestados por parte de los Asesores de Registros Públicos y de la Directora Jurídica, lo cual se refleja claramente en la encuesta aplicada a nuestros clientes y que sirve como base del indicador adoptado por el Sistema de Gestión de la Calidad relacionada con la satisfacción de los mismos, el cual está planteado así: **(No. de personas satisfechas / No. personas encuestadas) * 100**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, durante el año 2014 se continúa con un término de cinco días hábiles para la revisión de documentos, incluyendo el día de la radicación del documento y el de la respuesta. De la misma manera se sigue brindando asesoría a cada uno de nuestros usuarios encaminada a la corrección de los documentos, lo cual se realiza de manera previa a la radicación del mismo, en caso de presentarse devolución de los documentos radicados se utiliza el formato Devoluciones, igualmente, a nuestros clientes se les sigue garantizando la conservación de la propiedad de los documentos y formularios, con el diligenciamiento de los formatos que identifican claramente en poder de quién se encuentran.

Registro Mercantil

En el área de Registros Públicos se analizan y socializan los cambios normativos o las actualizaciones que se presenten y tengan relación directa con el área, y de aquellas, que aunque no sean de aplicación directa, si influyen o afectan el área, tales como Servicio al cliente, Archivo, Impuesto de Industria y Comercio y Liderazgo, entre otros. Para los funcionarios de esta área se tienen en cuenta las invitaciones realizadas por diferentes entidades, tales como Cámaras de Comercio, Gobernación, Alcaldías y DIAN; igualmente la Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal ha institucionalizado el Seminario Taller Nacional de Registros Públicos, evento en el cual se unifican criterios registrales a nivel nacional para aplicar en los registros públicos delegados por el gobierno nacional, mediante el análisis de temas identificados. Dado lo anterior, durante la vigencia 2014 se realizaron las siguientes capacitaciones: Actualización Tributaria, Garantías Mobiliarias, aplicación y liquidación del Impuesto de Industria y Comercio, Implementación del sistema de Prevención de Fraudes SIPREF, Inscripción de libros electrónicos, ajustes al esquema de gestión documental para las Cámaras de Comercio, Actuaciones Notariales y su relación con la operación registral, trámites de los recursos de la vía gubernativa en la operación registral y el nuevo régimen de gobernabilidad de Cámaras de Comercio y su impacto en la operación registral.

Finalmente, cabe resaltar que estamos pendientes de la inauguración del CAE y dentro del proceso de Implementación se hizo necesario recibir capacitaciones tales como: Manejo del aplicativo nacional para crear empresas, Impuesto de Industria y comercio dictada por la Secretaría de Hacienda Municipal, Expedición de certificados de uso del suelo y todo lo relacionado con el PBOT dictada por la Secretaría de Planeación Municipal; control y vigilancia a establecimientos de comercio por parte de los Inspectores de Policía y Bomberos, dictada por la Secretaría de Gobierno Municipal; Manejo ambiental, dictado por la CARDER; finalmente, contando con el apoyo de Confecámaras a través de la gerencia general del programa de simplificación de trámites para el sector empresarial CAE y con el fin de afianzar habilidades y competencias para generar valor agregado a nuestra relación con los empresarios, eje de nuestra misión, se participó en el Programa Gladiadores-Excelencia en el servicio que busca aportar al

crecimiento de nuestros funcionarios, logrando a partir de ello que trasciendan en su entorno laboral, en sus familias y como consecuencia, logren maximizar todo su potencial profesional, haciendo de nuestro servicio una experiencia inolvidable.

Se observa que los funcionarios del área de registros públicos continúan con el cumplimiento estricto de cada una de sus funciones, realizando de manera inmediata la radicación de documentos, inscripciones, digitación de la información suministrada por nuestros usuarios y la liquidación de los servicios solicitados, además de suministrar la información y asesoría requerida por los usuarios, realizando revisión previa de los documentos a ingresar con el fin de evitar devolución de los mismos.

Con el fin de garantizar la prestación del servicio de una manera ágil y eficaz, los funcionarios del área de registros públicos continúan con el cumplimiento estricto de sus funciones, tales como: radicación de documentos, inscripciones, digitación de la información que suministran nuestros usuarios y liquidación de los servicios solicitados como matrículas, renovaciones, cancelaciones, mutaciones, registro de contratos de compraventa, entre otros, los cuales se realizan de manera inmediata por los mismos funcionarios, para lo cual se obtuvieron equipos que permiten digitalizar los documentos radicados, además de brindar la asesoría necesaria en lo relacionado con la revisión previa de los documentos ingresados para evitar así devoluciones de los mismos. De la misma manera se capacitaron funcionarios de otras áreas, de tal forma que durante la última semana del mes de marzo, temporada con mayor afluencia de público en los servicios de registros públicos, se abrieron tres cajas adicionales a las dos que de manera permanente funcionan en nuestra entidad, con el fin de prestar los servicios diferentes a la renovación y matrícula de comerciantes y a la radicación e inscripción de documentos, tales como expedición de certificados, venta de formularios, para quienes no lo hacen de manera virtual, y la renovación para nuestros afiliados, quienes son atendidos de manera preferencial en una caja exclusiva para su servicio, garantizando así una atención inmediata; Igualmente, a través del Sistema Integrado de Información se puede realizar la renovación e igualmente imprimir los formularios sin que esto requiera el diligenciamiento manual de los mismos, optimizando así el tiempo en la prestación de los servicios a los usuarios.

De la misma manera, la Cámara continuó disponiendo de un funcionario la Recepcionista, encargada de atender cada una de las personas que ingresan a nuestras oficinas, con el propósito de ofrecerles el direccionamiento adecuado, teniendo en cuenta su requerimiento, garantizando así calidad en la prestación del servicio.

Se continuó con el servicio de facilitar a los usuarios, los formatos requeridos, de acuerdo con el trámite a realizar, tales como mutaciones, cancelaciones y contratos de compraventa, los cuales son entregados de manera gratuita y con asesoría permanente para su diligenciamiento por cada uno de los funcionarios del área de registros públicos.

Finalmente, se trabajó en horario extendido durante la última semana de renovación y se realizaron campañas de publicidad e información, a través del contestador de la oficina, los medios de comunicación del municipio, tanto radiales, como de televisión y escrito, como periódico, en los que hace mención de la importancia de renovar a tiempo las matrículas

Como herramienta otorgada al cliente y canal adicional de comunicación, se continuó con la utilización del formato de PQR'S, ubicado en un buzón del área de registros públicos, a través del cual constantemente recibimos las diferentes peticiones del cliente, especialmente las relacionadas con fotocopias de los diferentes documentos del archivo, solicitudes de bases de datos y cualquier tipo de información requerida por entidades como la Fiscalía General de la Nación, los Juzgados, tanto de la ciudad como de fuera de ésta, del SENA, del ICBF, de los Ministerios, de la Superintendencia de Sociedades y diferentes entes de control que utilizan nuestra base de datos para cumplir de manera eficiente con sus funciones. Es importante tener en cuenta que para la respuesta a las peticiones de información de los Registros delegados por el gobierno nacional, éstas se radican en recepción y son tramitadas directamente por la Directora Jurídica, mientras que las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones son tramitadas por la persona encargada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Teniendo en cuenta el indicador implementado por el Sistema de Gestión de la Calidad en el procedimiento de Registros Públicos: **OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS: No. documentos entregados en 5 días hábiles / No. de documentos radicados * 100**, se continúa con éste y

analizados los resultados obtenidos al 31 de diciembre de 2014, se detecta un cumplimiento del tiempo estipulado para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios (cinco días hábiles) y para dar trámite a las mismas, esto quiere decir que desde el momento de la liquidación-radicación hasta el día de la entrega del certificado, la entidad cuenta con cinco días hábiles para dicho trámite, o bien sea para hacer la devolución cuando así se requiera.

Durante la vigencia 2014 se continúa con la aplicación de la Ley 1429 de 2010, Ley de Formalización y Generación de Empleo, se sigue dando cumplimiento a los beneficios contenidos en la misma, tales como las relacionadas con la gratuidad en la matrícula mercantil de las personas, tanto jurídicas como naturales, la gradualidad en el cobro de la renovación del registro mercantil de las mismas; durante esta vigencia, igualmente se utilizaron los diferentes medios de publicidad aprovechando los contratos suscritos por la Cámara con los medios de comunicación del municipio, tanto radiales, como de televisión; además de informar, de manera permanente, en las carteleras del área de registros públicos las generalidades de la Ley 1429.

Proponentes

Para la vigencia 2014, se continúa brindando capacitaciones prácticas a los Proponentes, relacionadas con la aplicación de la normativa que los regula, con el manejo de la página web de la Cámara, a través del Sistema Integrado de Información (SII) para acceder como usuario no registrado y proceder a realizar el trámite requerido, tanto de inscripción, como de renovación o actualización del Registro Único de Proponentes haciendo énfasis en el procedimiento a seguir en el caso de correcciones a los mismos; debido a la nueva normativa relacionada con el tema, se dictó una capacitación con la participación de la Doctora María Luisa Prado Balvuela, ex funcionaria de la Cámara de Comercio de Bogotá, haciendo énfasis igualmente, en los errores más comunes que generaron mayor devolución, como es el caso de la información financiera, fundamentalmente en las inconsistencias que se presentan con el cruce de la información que reposa en el Registro Mercantil y la importancia de dar aplicación estricta al Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas

Entidades sin Ánimo de Lucro

En esta vigencia se continúa con la realización de capacitaciones dirigidas a los directivos de las Entidades sin Ánimo de Lucro, especialmente a las personas encargadas de elaborar los documentos objeto de registro en la Cámara de Comercio y con el fin de minimizar la devolución, se programaron capacitaciones prácticas, en las cuales se hizo entrega de una guía para la elaboración de las mismas; igualmente se brinda asesoría permanente por parte de la Directora Jurídica y de los Asesores de Registros Públicos, en el momento de ingresar los documentos, mediante una revisión previa; igualmente se programan visitas a las diferentes entidades con el fin de aclarar las dudas que se presenten al respecto; igualmente, se hizo la publicación en la cartelera del área de Registros y se le envió comunicación a cada una de las ESAL que aparecen en nuestra base de datos, en la cual se les informa sobre la obligación legal de renovar anualmente su inscripción, situación derivada de la expedición del Decreto Ley 019 de 2012.

En lo relacionado con los **nuevos registros delegados** a las Cámaras de Comercio a través del Decreto 019 de 2012, se continúa con la capacitación a los usuarios, especialmente en el Registro Nacional de Turismo, para el cual Confecámaras maneja todo lo relacionado con su infraestructura y la disponibilidad del acceso al aplicativo, y de manera local existe un administrador, quien se encarga de dar trámite a las diferentes solicitudes de los prestadores de servicios turísticos.

Para esta vigencia se llevó a cabo, durante los días 02 y 03 de octubre, la XII versión del Seminario Taller Nacional de Registros Públicos, en el que se contó con la presencia de 110 funcionarios de las diferentes Cámaras de Comercio del país, cumpliéndose con el objetivo fundamental de este evento relacionado con la unificación de criterios, de tal forma que se expidió por parte de Confecámaras un documento denominado Memoria de unificación de criterios registrales, que incorpora los casos prácticos sometidos a estudio y criterios de unificación para implementación inmediata.

Se continúa con los avisos que indican la atención preferencial a los usuarios de la tercera edad, embarazadas o aquellos en condiciones de discapacidad, quienes son atendidos de manera inmediata.

Registro Único Empresarial y Social RUES

Para el servicio de trámites a nivel nacional, contamos con el archivo de manera individual, tanto física como virtual, de los documentos que soportan los trámites en calidad de cámara receptora o responsable, garantizando la conservación de los mismos; igualmente, en caso de inconvenientes de comunicación o de carácter técnico entre las cámaras, se realizan los trámites necesarios para obtener la respuesta oportuna y la satisfacción del cliente que solicita el servicio.

Tarifas de los registros públicos

Durante esta vigencia se le dio aplicación a las tarifas de los registros públicos determinadas por el Decreto 393 de 2002, de acuerdo con las modificaciones anuales del salario mínimo mensual legal vigente, las cuales son publicadas en la página web, en la cartelera ubicada en el área de registros públicos, en fotocopias entregadas a cada uno de los funcionarios de la Cámara, especialmente los de recepción y secretaría y fotocopias suministradas de manera gratuita a quien las solicite.

En las Cámaras que conforman ASOEJE, se continúa con el cobro unificado en la expedición de copias, fotocopias y venta de bases de datos, teniendo como parámetro el número de registros calculados al momento de generar la información; igualmente, la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva tienen la facultad de determinar otras tarifas tales como afiliaciones.

Finalmente, se sigue teniendo especial cuidado, al momento de la radicación de un documento, en determinar si se efectúa la inscripción de un acto o de un documento, para establecer si se genera uno o más derechos de inscripción cobrándolos por una sola vez, teniendo en cuenta que en caso de devolución no se generan cobros adicionales.

Para la expedición de certificados de las entidades sin ánimo de lucro y para las inscripciones de actos, libros y documentos se manejaron las mismas tarifas establecidas para el registro mercantil.

Para el cobro de conceptos diferentes a los establecidos en el decreto 393 que originan el cobro de dinero a los usuarios de los registros públicos y

teniendo en cuenta las facultades de la Junta Directiva y del Presidente Ejecutivo, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal cobró las siguientes tarifas:

Copias de los documentos que reposan en el archivo del Registro Público Mercantil, de las Entidades del Sector Solidario, de Entidades sin Ánimo de Lucro o de Proponentes, para el año 2014 continúan con un costo por hoja de \$180.00 más IVA.

Para los afiliados, la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal también aprobó los rangos y las tarifas respectivas, y fueron las siguientes:

RANGO			VALOR CUOTA
DE \$0	A	\$1.179.000	\$21.929
DE \$1.179.001	A	\$2.500.000	\$28.195
DE \$2.500.001	A	\$5.000.000	\$49.080
DE \$5.000.001	A	\$15.000.000	\$62.656
DE \$15.000.001	A	\$20.000.000	\$90.851
DE \$20.000.001	A	\$50.0000.000	\$102.339
DE \$50.000.001	A	\$100.000.000	\$115.914
DE \$100.000.001	EN ADELANTE		\$223.474

Cabe recordar, que a la fecha la Cámara no recauda el Impuesto de Registro Departamental, el cual es recaudado directamente por la Gobernación del Departamento de Risaralda.

Durante esta vigencia se continúa con el cobro unificado de tarifas relacionadas con la venta de información, para lo cual se sigue cobrando así: valor de la solicitud por \$15.000.00 más IVA y por cada registro generado un valor de \$352.00 más IVA, es importante tener en cuenta que para la determinación de estas tarifas se contó con la unificación de criterios de las Cámaras asociadas a ASOEJE y adopción por parte de nuestra Junta Directiva; cabe anotar además, que no se realizan cobros de valores adicionales a los determinados por la ley.

En lo que hace relación a los mecanismos previstos por la Cámara para garantizar el acceso de los usuarios a la información de registros, durante la vigencia 2014, la Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal prestó el servicio de consultas a través de internet por medio del Sistema Integrado de Información (SII); igualmente, se continúa usando el software DOCUWARE que ha sido mejorado en su base de datos para almacenar varias identificaciones que permite el acceso de varios usuarios de manera simultánea.

En la vigencia 2014 la Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal continuó con la digitalización de todos los documentos allegados a la misma, no solo correspondientes a registros públicos sino a toda la entidad; de igual forma se sigue con la utilización del formato por parte de los funcionarios del área de registros públicos mediante el cual se controla y se garantiza tanto la ubicación exacta, como la conservación de los documentos presentados por nuestros usuarios, lo mismo que cualquier correspondencia que ingrese a los otros departamentos de la entidad.

En cuanto a las normas de archivo, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución No. 8934 de 2014 expedida por la SIC, se constituyó a través de Confecámaras, el Comité de Archivo de la Red de Cámaras de Comercio, con el fin de implementar el programa de gestión documental y los instrumentos archivísticos, el cual se encargará de contratar con una firma experta, el acompañamiento en la materia que pueda brindar una solución integral en la implementación del Sistema de Gestión Documental.

Gestiones realizadas para recopilar las costumbres mercantiles

Con el fin de dar cumplimiento a las funciones que deben ejercer las cámaras de comercio relacionadas con la recopilación de las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal adelantó en el municipio de su jurisdicción un estudio de campo y de investigación para determinar si existe o no la siguiente costumbre mercantil: **¿Es costumbre mercantil que en el sector de los restaurantes y cafeterías de Santa Rosa de Cabal, se cobre al cliente por el servicio a domicilio cuando éste lo requiere?**

El contexto sobre el cual se desarrolló el estudio fue el sector comercial teniendo como actores principales los comerciantes gastronómicos en especial restaurantes y cafeterías.

De acuerdo con la información suministrada por los comerciantes gastronómicos encuestados, permiten afirmar la existencia de una práctica comercial en Santa Rosa de Cabal, en cuanto a **que NO es costumbre mercantil que en el sector de los restaurantes y cafeterías de Santa Rosa de Cabal, cobren al cliente por el servicio a domicilio cuando éste lo requiere**, costumbre ésta que quedó certificada en el acta No. 431 de la Junta Directiva, diciembre de 2014.

Cabe anotar, que en cuanto a su ámbito espacial de validez de la citada costumbre, los comerciantes encuestados ejercen todas sus actividades en el municipio de Santa Rosa de Cabal, por lo cual la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal tiene su plena competencia.

Si la cancelación de la matrícula se va a efectuar entre el 1° de enero y el 31 de marzo, se continúa con el procedimiento establecido en la Circular Única, es decir, cuando un comerciante solicite la cancelación de su matrícula mercantil, se exige la cancelación de los derechos correspondientes a los años sin renovar, incluyendo la del año en que solicita su cancelación, salvo si la solicitud la realiza dentro de los primeros tres meses, es decir, entre el 1° de enero y el 31 de marzo del año en curso, es importante tener en cuenta que los funcionarios de registros públicos tienen la claridad suficiente para darle la publicidad del caso y la asesoría pertinente al usuario que solicite la cancelación, haciendo ver los beneficios que se obtienen cancelando dentro del tiempo estipulado en la ley, pues generalmente, desconocen la

obligación de estar al día en su renovación para proceder a la cancelación de la matrícula mercantil correspondiente.

GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Las PQR'S son radicadas en la Cámara de Comercio, de acuerdo con el procedimiento para el control de los registros de calidad y el instructivo para la radicación de la correspondencia. En el caso que sean peticiones el Director Jurídico aplica el trámite necesario generando él mismo la respuesta a dicha PQR'S o remitiendo la petición a los asesores de registros públicos a través del formato control interno de entrega de las PQR'S, para que den respuesta y posteriormente devuelvan la solicitud al Director del Departamento para que él remita la respuesta correspondiente; cuando se trate de solicitudes de mejoramiento como sugerencias, quejas o reclamos, son remitidas al Asesor de Calidad y Control Interno, quien investigará los hechos conjuntamente con los Directores de Departamento o con el Presidente Ejecutivo, de acuerdo con el proceso afectado, identificando no conformidades si corresponde y aplicando el procedimiento previsto. En el caso que sean quejas, reclamos y felicitaciones se dará respuesta por escrito al usuario, pasando el recibido de la comunicación al Director Jurídico para realizar el control y seguimiento a todas la PQR'S. Las felicitaciones son difundidas por cualquier medio para información a los clientes internos de la institución.

Igualmente, con el fin de hacer un control y seguimiento a cada PQR'S el Director Jurídico, las registra en el formato de Seguimiento a las PQR'S. Este consolidado es emitido cada mes y se almacena en la respectiva carpeta física de PQR'S; a partir del 13 de agosto de 2014, se puso en funcionamiento el digiturno, como instrumento fundamental para generar estadísticas de las diferentes operaciones realizadas a partir de la inauguración del Centro de Atención Empresarial –CAE, el cual genera la información precisa sobre la atención brindada por los asesores de registros y su respectiva calificación de excelente, bueno, regular y malo; los resultados arrojados desde esta fecha hasta el 31 de diciembre del 2014, relacionados con la satisfacción del cliente son los siguientes: Personas atendidas 3.383,

calificación satisfesa (que incluye calificación excelente y buena) 3360 equivalente al 99.3%.

Las solicitudes de listados, copias y certificados especiales, siguen el procedimiento indicado para el control de los registros de calidad y el instructivo para la radicación de la correspondencia. Sin embargo la recepcionista radica la solicitud, luego de que la persona interesada presente el recibo de pago, el cual debe ser expedido por el asesor de Registros Públicos, quién realiza el cobro teniendo en cuenta la resolución de la Junta Directiva por medio de la cual estipula las tarifas anuales de los servicios privados, de esta manera la recepcionista deja depositado en la solicitud el número del recibo de pago y continúa el proceso de radicación indicado. Si por el contrario la solicitud es recibida en la entidad a través de cualquier correo, ésta es radicada y remitida posteriormente al Director Jurídico, quién se encarga de contactar al solicitante para informar el costo del servicio solicitado y la forma de pago; es importante anotar que siempre se deja evidencia de la respuesta dada, bien sea adjuntado el documento de respuesta o dejando constancia en el mismo formato de PQR'S, con el nombre del solicitante, de entrega de lo solicitado y su satisfacción con la respuesta.

Horario de atención a las solicitudes: la recepción de las solicitudes se realizan dentro del horario habitual de atención al público, es decir de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12 M y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Valor a cancelar: en el caso que las solicitud presentadas generen algún costo como: los certificados especiales, las copias de documentos, o las copias certificadas, la entidad realiza la radicación del documento una vez efectuado el pago correspondiente, teniendo en cuenta las tarifas establecidas por el Gobierno Nacional para los certificados y para el caso de las copias se tendrá en cuenta las tarifas determinadas por la Junta Directiva de la Cámara de Comercio.

Durante la vigencia 2014, se radicaron 322 peticiones, a las que se le dio el trámite correspondiente, sin quedar pendiente respuesta alguna; dichas solicitudes fueron procedentes de nuestros usuarios en los que solicitan, de manera general, fotocopias de los documentos que reposan en nuestros archivos, tales como estatutos, actas de constitución y demás información

objeto de registro en nuestra institución; igualmente, se dio respuesta a las solicitudes presentadas por parte de diferentes entidades estatales, como gobernación, alcaldía, juzgados, superintendencias, ICBF, SENA, además de las provenientes de los diferentes entes de control que requieren de nuestra información para el cumplimiento de sus funciones.

En la vigencia 2014 la Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal, prestó sus servicios de atención al público de lunes a viernes en el siguiente horario de 7:30 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., el cual, obedece a las exigencias legales, relacionadas con la atención al público de cuarenta horas semanales, como mínimo y al horario de atención que prestan las diferentes entidades del municipio; además, que se da estricto cumplimiento a lo estipulado en la Circular Única, en cuanto a que no se termina la atención al público, hasta tanto no se hayan despachado a todos los usuarios que hubieran ingresado a la entidad dentro del horario de atención previsto en el reglamento interno; cabe anotar que este horario cuenta con la publicidad suficiente, la cual aparece en una placa instalada en la puerta de acceso principal a la Cámara, a través de la página web y de diferentes medios de comunicación como boletines, volantes, emisoras radiales y canales de televisión locales, con los cuales se han suscrito diferentes contratos de publicidad que tienen por objeto difundir cada una de las actividades realizadas por la Cámara, incluyendo su horario de atención al público en general.

En cuanto a los ítems del literal b, numeral 2.1.1.2 de la circular única, la información correspondiente se encuentra publicada en la página web de la Cámara: www.camarasantarosa.org

De acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Decreto 622 de 2000, el único Municipio que conforma la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, es el municipio de Santa Rosa de Cabal, por tanto, solo cuenta con una sede en la que presta todos los servicios, ubicada en la calle 14 No. 15-78.

Capacitación a los usuarios en temas de registros y cambios legislativos.

Municipio

Santa Rosa de Cabal

Temas

- ACTUALIZACION TRIBUTARIA
- ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO: Generalidades y Elaboración de actas
- TALLER A COMERCIANTES VINCULADOS EN LA VIGENCIA: Derechos, deberes y obligaciones adquiridos al matricularse en la Cámara de Comercio. Igualmente aplicación de la Ley 1429 de 2010; cabe anotar, que estas capacitaciones se dictaron durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2014.
- REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
- REGISTRO UNICO DE PROPONENTES
- JORNADAS JURIDICO EMPRESARIALES DE ACTUALIZACION (DIAN)
- XII TALLER NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICO

En cuanto a la gestión adelantada por la Cámara de Comercio para determinar el potencial real de comerciantes de su jurisdicción, se tiene lo siguiente:

PRONOSTICO EMPRESAS REGISTRADAS EN CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL

Con la intención de conocer el comportamiento a futuro del número de empresas inscritas en la cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal, se pretendió encontrar y manejar modelos de estimación curvilínea que permitan generar un pronóstico acertado. Para esto se llevó a cabo el manejo de los modelos tradicionales y de diferentes modelos que proporciona el software llamado SPSS, los cuales permiten generar una buena estimación y con ello es posible lograr un buen pronóstico. Se tomó la decisión de elegir el modelo de estimación curvilínea y el Modelo Anova, dando como resultado las siguientes proyecciones:

AÑO	PRONOSTICO
2013	356
2014	365
2015	373
2016	382
2017	391

Para determinar el potencial de comerciantes, la Cámara de Comercio realiza visitas personalizadas por parte de los asesores de registros públicos a todas aquellas personas que de manera informal, realizan actividades mercantiles, con el fin de crear conciencia sobre la importancia y ventajas del registro mercantil.

Actividades adelantadas para perfeccionar o incrementar la eficiencia y calidad en la atención de los usuarios.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se continúa con el seguimiento constante a las peticiones y sugerencias de los usuarios, lo cual nos permite establecer acciones de mejora que redundan en eficiencia y calidad en la atención de los servicios, e igualmente se efectúan al interior del departamento de registros públicos, reuniones periódicas de las que se deja un soporte que sirve de base para tomar decisiones tales como: mejoras en las adecuaciones físicas, tales como las remodelaciones necesarias exigidas para puesta en funcionamiento del CAE; en la actualización tecnológica, capacitación a los funcionarios garantizando recurso humano calificado, determinación de nuevos indicadores y nuevas metas.

Actividades realizadas por la Cámara de Comercio para evitar la informalidad en su jurisdicción.

Durante la vigencia 2014, para lograr la formalización de los potenciales comerciantes, la Cámara de Comercio, continua realizando las visitas periódicas por parte de los asesores de registros públicos a todas aquellas

personas que de manera informal realizan actividades mercantiles, con el fin de crear conciencia sobre la importancia y ventajas del registro mercantil. A través del Sistema de Gestión de la Calidad se implementó el siguiente indicador: **Cámara en su Empresa (visita domiciliaria)**, las que para la vigencia 2014 ascendieron a 300 visitas.

ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

Sistema de Gestión de la calidad. En este punto es necesario que se precisen los siguientes aspectos:

a) Política de Calidad

"Prestar los servicios de registros públicos y desarrollo empresarial de manera oportuna y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros clientes, mediante un excelente servicio y una atención personalizada, con un recurso humano, calificado y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, para ser reconocidos como una entidad líder en la promoción de la excelencia"

b) Ente certificador y Servicios certificados.

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal está certificada por el ICONTEC y los servicios certificados son: Registros Públicos y Gestión y desarrollo.

Evolución Informática

El departamento de sistemas en el transcurso del año 2014, realizó adelantos significativos para la mejora de la productividad de los funcionarios de la entidad y atención al cliente en el área de **tecnificación de procesos**, como lo es la implementación de un sistema de correos masivos utilizando protocolos de SMTP integrado a una base de datos MYSQL y usando el motor del dominio camarasantarosa.org para poder informar de manera versátil a

los comerciantes inscritos en la Cámara de Comercio, sobre eventos, capacitaciones o normativas nuevas, también se implementó un aplicativo en entorno web usando PHP y base de datos MYSQL para la gestión de las reservas del salón de conferencias para los clientes externos, lo que permite así ser accesible desde cualquier equipo de la entidad y ser consultado de manera sistemática, al igual que la realización de las reservas de manera eficiente, también se contrató un canal de internet de fibra óptica de 20MB asíncrona para aprovechar las tecnologías que provee INTERNET como lo es el acceso al correo institucional que está ahora con GMAIL y el acceso a la página institucional, finalmente se implementa un llamador de turnos haciendo más fácil la interacción con el usuario de registros públicos.

En la parte de **optimización de recursos**, se contrató un servicio outsourcing de impresoras multifuncionales que controla y administra la impresión de la entidad, el objetivo es reducir los costos incurridos en el proceso de adquisición de equipos, aprovechando los tiempos de ocio que representa un equipo de impresión o multifuncional, frente a las ventajas y beneficios que representa la Centralización del Servicio de Impresión; igualmente, se adecuó un servidor inutilizado para ser implementado como un servidor proxy haciendo aún más eficiente el acceso de INTERNET, ofreciendo memoria caché de hasta 250MB para almacenar las páginas visitadas por los usuarios de la entidad y en caso de falla de uno de los canales de internet, TELECOM o UNE, se puede hacer la transferencia del puerto predeterminado del servidor mencionado, al canal de INTERNET disponible; de la misma manera, se hizo un importante cambio en la conexión del SII (Sistema Integrado de Información) con el sistema SIREP (Sistema Integrado de Registros Públicos), pasando de la conexión que se tenía a través del canal del RUES – RED PRIVADA a una conexión más rápida por canal de UNE – INTERNET, esto es posible a la parametrización y establecimiento de protocolos en el router y FIREWALL y estableciendo rutinas en la conexión a la IP pública del router a través de los protocolos de FTP - SSH - Telnet.

En la parte de **seguridad informática y de la infraestructura** se ha hecho una mejora en la parte eléctrica, adquiriendo un tablero eléctrico el cual integra un DPN para garantizar la seguridad en caso de un alto voltaje o fallo de la red eléctrica, también se adquirió una UPS de 6KVA para garantizar

junto con la planta eléctrica, la continuidad de la red eléctrica aunque el proveedor de ésta, LA CHEC, tenga un fallo; finalmente se adecuó de manera automática scripts configurados con la IP privada del servidor para las copias de seguridad de manera sistemática y diaria; también existe esta parametrización para los aplicativos de SIREP y Docuware, tecnificando las copias de seguridad en el datacenter de CONFECAMARAS, así ya no es necesaria la copia manual en DVD.

Así mismo, se llevó a cabo la adecuación de una línea telefónica con llamadas ilimitadas para realizar tele mercadeo de las diferentes actividades relacionadas tanto con los registros públicos, como con los demás departamentos de la institución; de la misma manera se contó con la instalación de cámaras de seguridad y cambio del aire acondicionado en el área de sistemas.

Finalmente, y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 1581 de 2012 (Ley de Habeas Data) y su Decreto reglamentario No. 1377 de 2013, Confecámaras en representación de la red de Cámaras de Comercio acordó la contratación de Certicámaras, consultora especializada en el tema, para desarrollar la implementación de todas las obligaciones derivadas de esta ley y como resultado se generó el documento denominado Política e instrumentos de protección de datos personales, el cual contiene los siguientes capítulos: Aviso de Privacidad, Manual de Políticas y Procedimientos, Documento de Seguridad, Autorizaciones, Ejercicio de Derechos, Transferencia de Datos, del cual se hizo la publicidad correspondiente en la página web y de manera física aparece a disposición de los usuarios; cabe anotar, que el mencionado Manual fue aprobado por la Junta Directiva en reunión del día 18 de diciembre, según acta No.415.

Capacitación a funcionarios de la Cámara.

CAPACITACIONES INTERNAS

- Servicio al cliente
- Capacitación en Formulación de Proyectos. Convocatorias especiales
- Participación en Ferias, Anato 2014

- Asesorías permanentes en sistemas
- Capacitación sobre registro Nacional de Turismo
- Capacitación en Industria y Comercio
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Sea efectivo, cambie sus hábitos
- Inteligencia emocional
- Liderando a través del ejemplo
- Seminario concierto de emprendimiento CREO.2.0 Risalda
- Capacitación sobre la nueva plataforma JSP7
- **IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL - CAE**

Manejo del aplicativo nacional para crear empresas, Impuesto de Industria y comercio dictada por la Secretaría de Hacienda Municipal, Expedición de certificados de uso del suelo y todo lo relacionado con el PBOT dictada por la Secretaría de Planeación Municipal; control y vigilancia a establecimientos de comercio por parte de los Inspectores de Policía y Bomberos, dictada por la Secretaría de Gobierno Municipal; Manejo ambiental, dictado por la CARDER; finalmente, contando con el apoyo de Confecámaras a través de la gerencia general del programa de simplificación de trámites para el sector empresarial CAE y con el fin de afianzar habilidades y competencias para generar valor agregado a nuestra relación con los empresarios, eje de nuestra misión, se participó en el Programa Gladiadores-Excelencia en el servicio que busca aportar al crecimiento de nuestros funcionarios, logrando a partir de ello que trasciendan en su entorno laboral, en sus familias y como consecuencia, logren maximizar todo su potencial profesional, haciendo de nuestro servicio una experiencia inolvidable.

DESARROLLO EMPRESARIAL

PROYECTOS FORMULADOS Y EJECUTADOS POR EL DEPARTAMENTO GESTION Y DESARROLLO.

PROYECTOS PRESENTADOS Y COFINANCIADOS POR LA GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA

- Anato 2014

PROYECTOS PRESENTADOS Y COFINANCIADOS POR LA ALCALDIA MUNICIPAL

PUNTO DE INFORMACION TURISTICA:

- **OBJETIVO GENERAL:** Poner en funcionamiento el punto de información turística, con una infraestructura moderna, personal idóneo y recursos tecnológicos adecuados, cuya finalidad sea brindar a los visitantes información acerca de los bienes y servicios turísticos del municipio de Santa Rosa de Cabal

PROYECTO FESTIVAL DEL CHORIZO SANTARROSANO AÑO 2014

- **OBJETIVO GENERAL:** Fortalecer el sector de embutidos cárnicos del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la realización del Festival del Chorizo Santarrosano año 2014.

IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL -CAE

Los alcances logrados en este proyecto en la etapa de implementación, son los siguientes:

COMPONENTE NORMATIVO:

- ✓ **Acuerdo Municipal:** Con fecha 28 de Mayo de 2014, el Honorable Concejo Municipal, expidió el Acuerdo No. 083, a través del cual se crea el CAE, el Comité Local Anti trámites y se dictan algunas normas generales para el funcionamiento de los establecimientos de comercio y para las visitas de Inspección, vigilancia y control a los mismos.

- ✓ **Decreto Municipal:** Con fecha 5 de noviembre de 2014 fue expedido por el señor Alcalde el Decreto No. 283 (recibido en la Cámara de Comercio el 21 de Noviembre de 2014).
- ✓ **Convenio Interinstitucional** entre la Cámara de Comercio Santa Rosa de Cabal y la Alcaldía Municipal de Santa Rosa de Cabal, para la implementación del centro de atención empresarial en la ciudad de Santa Rosa de Cabal, suscrito en Octubre 16 de 2013, con aportes de \$41.640.000.
- ✓ **Convenio con la Notaría Única de Santa Rosa de Cabal: Se encuentra suscrito desde el 29 de abril/14.**
- ✓ **Acuerdo de Servicios:** Con fecha 5 de agosto de 2014, se suscribió acuerdo de servicios entre la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal y los Secretarios de Despacho, direccionado al cumplimiento de obligaciones entre las partes en el marco de la implementación del Centro de Atención Empresarial en la ciudad.
- ✓ **Acta de Servicios con la secretaria de Salud Departamental - Oficina de Saneamiento ambiental:** Con fecha 4 de agosto de 2014, se suscribió acta de servicios entre la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal y la Secretaría de Salud Departamental - Oficina de Saneamiento ambiental con sede en Santa Rosa de Cabal, direccionado al cumplimiento de obligaciones entre las partes en el marco de la implementación del Centro de Atención Empresarial en la ciudad.
- ✓ **Acta de Servicios con el Cuerpo Oficial de Bomberos:** Con fecha 4 de agosto de 2014, se suscribió acta de servicios entre la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal y el Cuerpo Oficial de Bomberos de Santa Rosa de Cabal, direccionado al cumplimiento de obligaciones entre las partes en el marco de la implementación del Centro de Atención Empresarial en la ciudad.
- ✓ **Convenio con la Gobernación de Risaralda:** Esta pendiente por definir con la Gobernación la liquidación y el recaudo del impuesto de registro para los actos y documentos jurídicos sujetos a este gravamen en la Cámara de Comercio.

COMPONENTE TECNOLÓGICO:

- ✓ **Webservice:** Se encuentra instalado y realizadas las pruebas entre Cámara de Comercio-Alcaldía, Cámara de Comercio-Alcaldía Confecámaras. Se cuenta con la aprobación por parte del área técnica de Confecámaras.
- ✓ **Aplicativo de Usos de Suelo:** Se encuentra terminada la fase de análisis y cargue de la información. Se realizaron las pruebas respectivas conjuntamente con el Consultor-Cámara y funcionarios de Planeación Municipal, encontrando aprobación en su funcionamiento. Falta incluir las zonas de alto impacto determinadas en el Decreto Municipal. Se encuentra en ambiente de calidad-pruebas, mientras sale a producción el CAE, una vez se produzca su lanzamiento.

Teniendo en cuenta los compromisos asumidos por el Consultor, una vez generado el Decreto No. 283, se hace necesario realizar los ajustes pertinentes al aplicativo, en lo referente a las zonas especiales en cuanto a la entrega de información y aclaración de algunos usos y actividades especiales;

- ✓ **Digiturno:** Se encuentra instalado y en funcionamiento.
- ✓ **Aplicativo nacional para crear empresa:** Se encuentra instalado y en etapa de pruebas, mientras entra en operación el CAE, a partir de su lanzamiento.

COMPONENTE DE PROCESOS:

Se encuentra validado y listo para su aplicación el “Formulario único adicional de registro con otras Entidades”.

Se encuentra validado por la Alcaldía municipal y por las demás entidades el plegable informativo para entregar a los nuevos empresarios.

Se encuentra validada y aprobada la lista de chequeo para crear empresa.

Se capacitó a los funcionarios de la Cámara que cumplen roles en el CAE, sobre el manejo del Portal Nacional para Crear Empresa, con prácticas de cada uno de los pasos a seguir.

- ✓ Se recibió capacitación de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER, con relación a las nuevas empresas que por su afectación al medio ambiente requieren de aprobación especial por esta entidad.
- ✓ Se programó y se dictó capacitación de los funcionarios de la Alcaldía hacia los funcionarios Cámara, durante el mes de mayo/14:
 - Secretaría de Hacienda: Impuesto de Industria y Comercio
 - Secretaría de Planeación: PBOT y uso de suelo para establecimientos comerciales.
 - Secretaría de Gobierno: Visitas de IVC
 - Bomberos. Cumplimiento de requisitos de seguridad comercial e industrial.
- ✓ Se programó y dictó capacitación para los funcionarios Cámara, sobre temas relacionados con el nuevo proceso CAE, durante los días 15 y 16 de mayo/14.
- ✓ Se programó y dictó capacitación para los funcionarios de la Alcaldía sobre el nuevo proceso CAE e IVC, durante los días 15 y 16 de mayo/14.
- ✓ Se programó y dictó capacitación para los funcionarios de la Secretaría de Salud de Risaralda-Oficina de Saneamiento Ambiental, sobre el nuevo proceso CAE e IVC.
- ✓ Se programó y dictó capacitación para los funcionarios de la Notaría única, sobre el nuevo proceso CAE y el manejo de la minuta virtual.

COMPONENTE ARQUITECTÓNICO:

Se ejecutaron las adecuaciones físicas en la Cámara de Comercio, en el área de atención al público, atendiendo los requerimientos establecidos por el Programa Nacional de Simplificación de Trámites.

Finalmente, el 26 de agosto, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de los requisitos, por parte de la Gerencia Nacional del CAE, doctora Olga Patricia Rubio Ortiz, quedando pendiente únicamente la instalación del Comité Local Anti-trámites.

PROYECTOS PRESENTADO Y COFINANCIADO POR GOBERNACION DE RISARALDA, CAMARA DE COMERCIO DE PEREIRA, ACOPI, UNIVERSIDAD LIBRE DE PEREIRA, CLUSTER TIC DEL TRIANGULO DEL CAFÉ.

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD COMPETITIVA DEL COMERCIO MINORISTA DE RISARALDA EN EL USOP Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS QUE OFRECEN LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES TIC.

- **OBJETIVO GENERAL:** Dinamizar la actividad económica de los comerciantes minoristas del Departamento de Risaralda, mediante el desarrollo, implementación, administración y uso de una herramienta tecnológica de la información y las comunicaciones.

OTROS PROYECTOS:

- PROPUESTA DE CONSULTORIA PARA LA CARACTERIZACION EMPRESARIAL Y FORMULACION DEL PLAN ESTRATEGICO PARA EL COMERCIO EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL, COMO ELEMENTO DE DESARROLLO ECONOMICO. COFINANCIADO POR LA CAMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL.
- DIA DEL TENDERO AÑO 2014. COFINANCIADO POR LA CAMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL.
- FORMACION EN EVENTOS INTERNACIONALES. COFINANCIADO POR LAS CAMARAS DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL, PEREIRA, DOSQUEBRADAS Y PROEXPORT.

INVESTIGACIONES REALIZADAS

- Costumbre Mercantil
- Concepto económico del municipio de Santa Rosa de Cabal año 2014
- Estadísticas del número de visitantes que llegan al municipio
- Caracterización para el sector empresarial del municipio de Santa Rosa de Cabal
- Proyección de comerciantes vigencia 2014
- Evaluación de la satisfacción laboral, motivación y valor percibido por el empleado de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.
- Diseño de una escala salarial para la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.

De igual forma se llevaron a cabo actividades de promoción y apoyo a las fechas y temporadas comerciales especiales tales como: El día de la madre, el día del padre, amor y amistad y navidad, día del comerciante, Feria de Saldos y Descuentos, entre otras con el fin de dinamizar el comercio de Santa Rosa de Cabal.

Indicar el porcentaje de ejecución de las actividades establecidas dentro del Programa Anual de Trabajo para la vigencia 2014

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo dio cumplimiento al Plan anual de Trabajo programado para la vigencia 2014 en un 100%, cuyas actividades fueron orientadas a los diferentes sectores del municipio.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la Cámara de Comercio cuenta con pólizas de seguro que amparan los dineros públicos y los bienes públicos de la Entidad.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 2222 de 1995 copia de este informe de gestión fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen, informe sobre la concordancia con los Estados Financieros.

En cumplimiento del Artículo 1º de la Ley 603 de Julio 27 de 2002, puedo garantizar ante la Junta Directiva y ante las autoridades que los productos protegidos con derecho de propiedad intelectual están siendo autorizados en forma legal, es decir, con el cumplimiento de las normas respectivas y con las

debidas autorizaciones, y en el caso específico del software, de acuerdo con la licencia de uso que viene con cada programa.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jairo Cardona Ramirez', written in a cursive style.

JAIRO CARDONA RAMIREZ
Presidente Ejecutivo