

## **CÁMARA DE COMERCIO SANTA ROSA DE CABAL INFORME DE GESTIÓN 2015**

Con inmensa satisfacción la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal realizó el cierre de la vigencia 2015, 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 2015 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 las directrices de la Junta Directiva, hemos acompañado eventos promocionales de ferias, jornadas de formalización y fecha especiales del comercio.

Mediante alianzas estratégicas con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Superintendencia de Industria y Comercio, INVIMA, SENA, Procolombia, Alcaldía Municipal, Gobernación, FONTUR, Sayco y Acinpro, Bancoldex y Colciencias, se ha logrado la formulación de proyectos sobre desarrollo empresarial, algunos con respuesta positiva por parte de las entidades cofinanciadoras, desglose de 23 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 la eficiente y eficaz, o mejor de lo efectivo y competitivo como requisitos necesarios que el mercado moderno exige, para garantizarle su permanencia dentro del mismo.

Con el ánimo de promocionar turísticamente nuestro municipio y unificar criterios frente a la función registral, se llevó a cabo durante la vigencia 2015 el XIII Seminario Taller Nacional de Registros Públicos que operan las Cámaras de Comercio, y participación en la Vitrina de Anato en la ciudad de Bogotá.

### **SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

Se hizo alianza con la cámara de comercio de Armenia quienes administraron los recursos de FONTUR, donde se vincularon 16 empresarios del sector turístico del municipio, los cuales fueron certificados por el ICONTEC entre los meses de noviembre y diciembre.

Con el propósito de apoyar al sector de embutidos cárnicos, se realizó los días 21 y 22 de Noviembre de 2015, el 5to festival del chorizo con excelentes resultantes económicos para los participantes, quienes manifestaron haber realizado ventas

superiores a los 8.000 chorizos; además de promocionar a nivel regional y nacional el plato ícono de la gastronomía Santarrosana.

Vale la pena mencionar algunos trabajos de investigación realizados por la entidad como: el estudio socioeconómico del año 2015, que servirá como herramienta para que los diferentes estamentos del Municipio tomen las decisiones correctas en beneficio de la ciudad y de sus gentes, también para que posibles inversionistas tengan mayores elementos de juicio en el momento de crear nuevas empresas en nuestra localidad.

En la búsqueda de llenar algunos vacíos existentes en nuestra Legislación Comercial, realizamos el trabajo de investigación sobre la costumbre mercantil existente en el pago del canon de arrendamiento por parte del arrendatario del establecimiento de comercio durante los primeros 5 días de las mensualidades anticipadas, detectándose que si se observa esta práctica en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.

La Cámara de Comercio ha hecho presencia en los diferentes órganos de decisión que funcionan a nivel Departamental y Municipal 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 2014 y 2015, el cual nos da una visión del comportamiento del sector empresarial durante las mismas.

### 2014

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	SUCURSAL	AGENCIA	TOTAL
MATRICULADOS	425	293	39	0	1	758
RENOVADOS	1449	1314	98	5	32	2898
CANCELADOS	253	187	8	0	1	449

### 2015

ORGANIZACIÓN	PERSONA NATURAL	ESTABLECIMIENTO	PERSONA JURIDICA	SUCURSAL	AGENCIA	TOTAL
MATRICULADOS	302	208	46	0	4	560
RENOVADOS	1556	1423	127	5	32	3143
CANCELADOS	1293	942	14	3	15	2267

## **DIA DEL TENDERO 2015:**

Actividad realizada el día 26 de Junio de 2015, en las instalaciones del Parque de la Sociedad de Mejoras Públicas, en la cual participaron 450 tenderos incluido su grupo familiar, donde disfrutaron de una tarde de esparcimiento.

Mediante convenio con la Gobernación de Risaralda, se ejecutó el proyecto dirigido al sector de tenderos, mediante el cual se aunaron esfuerzos institucionales con el fin de generar desarrollo empresarial en los microempresarios de este sector, mediante capacitación, asesoría y asistencia técnica.

Durante la vigencia 2015 se dio apertura del CAE para Santa Rosa de Cabal, proyecto con buena acogida por parte del Gobierno Municipal, Departamental y la comunidad en general.

Con el fin de implementar a partir del 02 de enero de 2016 las NIIF, durante el 2015 se participó en las diferentes capacitaciones y talleres con este propósito. Igual gestión se realizó durante el 2015 para la implementación del aplicativo administrativo y contable JSP7.

Durante el 2015, también se participó en las diferentes capacitaciones y talleres para iniciar con la tarea del programa de gestión documental.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 86 del Código de Comercio, el Presidente Ejecutivo de la Cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal se permite cumplir con la obligación de rendir informe al Superintendente de Industria y Comercio acerca de las labores realizadas en el año 2015, así:

## **GESTIÓN DEL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS**

Como es costumbre, durante la vigencia 2015 continuamos con el acompañamiento y asesoría permanente de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio “CONFECAMARAS” buscando 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 matrícula, renovación, inscripción de documentos, consultas, expedición de certificados, tanto a nivel local, como nacional, y todos aquellos temas relacionados con cada uno de los registros delegados por el gobierno nacional; de la misma manera, se sigue prestando asesoría y brindando capacitaciones a nuestros usuarios, quien han reflejado satisfacción frente a los servicios recibidos, lo cual se puede observar a través del indicador **Satisfacción de los Usuarios**, implementado desde el Sistema de Gestión de la Calidad y que se construye con la información generada directamente a través del digiturno instalado con la puesta en funcionamiento del Centro de Atención Empresarial CAE, el cual califica la atención por parte de los tres Asesores de Registros Públicos, indicando que a

partir de su instalación, en el mes de febrero, se atendieron de manera presencial, hasta el 31 de diciembre de 2015, 10.138 usuarios.

Para la revisión de los documentos se continúa con el término de cinco días hábiles, incluyendo el día de la radicación del documento y el de la respuesta; igualmente, se sigue brindando asesoría a cada uno de nuestros usuarios encaminada a la corrección de los documentos, lo cual se hace de manera previa a la radicación del mismo, en caso de presentarse devolución de los documentos radicados se utiliza el formato Devoluciones, de la misma manera 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**

Con el propósito de prestar un servicio eficiente en el área de registros públicos, durante el año 2015 los funcionarios de la Cámara de Comercio recibieron diferentes capacitaciones con el fin de tener actualización en el conocimiento de los temas que generen más inquietud entre los usuarios, como es el caso del Registro Nacional de Turismo; el Registro de Operadores de Libranzas; Capacitación virtual sobre el manejo de nuevas funciones del SII (Sistema Integrado de Información), certificados especiales, nacionales y locales y el traslado de funcionalidades del SIREP al SII; igualmente, con la participación en el Seminario Taller Nacional de Registros Públicos, evento organizado por la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal y celebrado de manera consecutiva durante trece años, con el apoyo de Confecámaras, se unifican criterios en materia registral y se aclaran dudas frente a diferentes temas; con motivo de la puesta en funcionamiento del Centro de Atención Empresarial CAE, se dictaron capacitaciones sobre la ley 232/95, el Manejo del Portal CAE, la Liquidación del Impuesto de Registro, socialización de responsabilidades del cuerpo de bomberos en establecimientos de comercio, trámites del RUT ante Cámaras de Comercio – DIAN, Impuesto de Industria y Comercio, El PBOT y usos de suelo de alto impacto, así mismo se hizo necesario vincular un nuevo Asesor de Registros Públicos y se brindó capacitación a la persona encargada de la Recepción en el manejo del CAE y del digiturno, asumiendo el rol de informadora CAE en la atención al público.

Durante esta vigencia, los funcionarios del área de registros públicos continúan con el cumplimiento de las funciones relacionadas con la 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, además de brindar la asesoría necesaria en lo relacionado con la revisión previa de los documentos ingresados para evitar así devoluciones de los mismos.

Durante la segunda quincena del mes de marzo, temporada con mayor afluencia de público en los servicios de registros públicos, se abrieron cuatro cajas adicionales a las tres que de manera permanente, después de la puesta en funcionamiento del CAE operan 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 cuentan con una atención preferencial, garantizándoles una atención inmediata; finalmente, debe tenerse en cuenta que 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.

Nuestros usuarios cuentan con los formatos requeridos para agilizar su servicio, 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.

Como canal de comunicación y herramienta otorgada al cliente, desde el área de registros públicos, se maneja el formato de solicitudes especiales, durante la vigencia 2015 se recibieron 387 las cuales obedecen a fotocopias de actas, de estatutos y de diferentes documentos del archivo presentadas por nuestros usuarios o por parte de diversas entidades tales como juzgados, superintendencias, ministerios, fiscalías, contraloría y procuraduría, entre otras, que utilizan nuestra base de datos para cumplir de manera eficiente con sus funciones; 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.

## **Proponentes**

Para la vigencia 2015, 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 matrícula, 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, para esto, la Directora Jurídica y un Asesor

de Registros Públicos manejaron temas prácticos que incluían los errores que generaron mayor devolución, como la información financiera, fundamentalmente en las inconsistencias que se presentan con el cruce de la información que reposa en el Registro Mercantil y la manera práctica de manejar el Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas.

### **Entidades sin Ánimo de Lucro**

Para 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, esto con el fin de minimizar las devoluciones para lo cual se programaron capacitaciones prácticas, en las que 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

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, se continúa 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 correspondientes para obtener la respuesta oportuna y la satisfacción del cliente que solicita el servicio.

### **Tarifas de los registros públicos**

Para la vigencia 2015 se siguió dando 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 siguen 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.

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 generan uno o más derechos de inscripción cobrándolos por una sola vez, es decir, 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 continúa con el manejo unificado de las 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 2013 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:

<b>RANGO</b>		<b>VALOR CUOTA</b>	
DE \$0	A	\$1.179.000	\$ 22.731.00
DE \$1.179.001	A	\$2.500.000	\$ 29.227.00
DE \$2.500.001	A	\$5.000.000	\$ 50.876.00
DE \$5.000.001	A	\$15.000.000	\$ 64.949.00
DE \$15.000.001	A	\$20.000.000	\$ 94.176.00
DE \$20.000.001	A	\$50.000.000	\$106.084.00
DE \$50.000.001	A	\$100.000.000	\$120.156.00
DE \$100.000.001	EN ADELANTE		\$231.653.00

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 esta vigencia la Cámara de Comercio de 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.

### **Programa de Gestión Documental - PGD**

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, a través del Programa de Gestión Documental pretende unificar en un solo documento los procesos archivísticos, de tal forma que se garantice la conservación y custodia de los documentos, tanto generados, como recibidos, teniendo en cuenta la adopción del modelo propuesto por Confecámaras a través de la firma Consultora LEXCO S.A. con el fin de atender lo dispuesto, entre otras, por la Ley General de Archivos, Ley 594, de 2000 y la Resolución No. 8934 de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante las cuales se establecen los principios generales que regulan la función archivística y las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que debemos atender todas las entidades, que aun siendo privadas, cumplimos funciones públicas delegadas por el Gobierno Nacional.

El PGD como instrumento archivístico se comienza a desarrollar a partir de un diagnóstico general, que permite establecer claramente cuáles son las necesidades y fortalezas que tiene la entidad en materia de gestión documental y desde allí generar un programa que cumpla con todos los parámetros establecidos en la normatividad vigente y se convierta a su vez en una herramienta fundamental dentro del funcionamiento de la entidad.

De esta forma la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal contará con un Instrumento archivístico de planeación a corto, mediano y largo plazo en el desarrollo de los procesos archivísticos de planeación, producción, gestión, organización y valoración de la documentación en todas las etapas de su ciclo vital y se basan en la definición dada por el Conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad.

Para la elaboración del Programa de Gestión Documental, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal deberá establecer los documentos, procesos, manuales y/o procedimientos con los que debe contar para poder iniciar la construcción del instrumento, para lo cual contamos en la actualidad con los siguientes:

- 1 Un grupo interdisciplinario conformado por profesionales de las áreas de sistemas, calidad, jurídica, administrativa y financiera, con el fin de lograr la armonización del Programa de Gestión Documental con los demás programas y actividades de la entidad. Este grupo podrá asumir las funciones del Comité de Archivo y ser la instancia asesora para la dirección en temas de gestión documental.
- 2 Los instrumentos archivísticos de Cuadro de Clasificación – CCD y Tablas de Retención Documental – TRD, debidamente elaborados y aprobados.



Cabe anotar que en la página web de nuestra institución se encuentran publicados los siguientes instrumentos archivísticos

- Tablas de retención documental
- Cuadros de Clasificación Documental
- Cuadro de Dependencias
- Copia del acta mediante el cual se aprobaron estos instrumentos

Cabe resaltar que para este tema se dictaron capacitaciones en las ciudades de Armenia y Medellín, coordinadas directamente por Confecámaras, en las que se contó con la participación de algunos funcionarios de nuestra oficina.

### **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, determinando que se debe **Certificar que en Santa Rosa de Cabal ES COSTUMBRE MERCANTIL entre los comerciantes, que los arrendatarios de los establecimientos de comercio realicen el pago del canon de arrendamiento por mensualidades anticipadas durante los cinco primeros días comunes de cada mes**, la cual quedó certificada en acta de la Junta Directiva del mes de Diciembre de 2015.

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 el numeral 1.1.4.5., capítulo I, título VIII de 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**

Durante la vigencia 2015 se recibieron 387 solicitudes para los registros públicos, las cuales obedecen a fotocopias de actas, de estatutos y de diferentes documentos del archivo presentadas por nuestros usuarios o por parte de diversas entidades tales como juzgados, superintendencias, ministerios, fiscalías, contraloría y procuraduría, entre otras.

Se continúa con el procedimiento para las quejas, los reclamos y las sugerencias que son identificadas en las encuestas de satisfacción del cliente, es decir, se les da el trámite correspondiente y se socializan en Comité de Gerencia si es del caso.

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, el cual no es arbitrario, sino que obedece a las exigencias legales. 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.

**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 establecidas por la Junta Directiva de la Cámara de Comercio.

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](http://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.**

### **Municipios**

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 2012.
- REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
- REGISTRO UNICO DE PROPONENTES
- XIII TALLER NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS

En cuanto a la gestión adelantada por la Cámara de Comercio para determinar el potencial real de comerciantes de su jurisdicción. Se debe indicar el resultado de la gestión, 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:

<b>AÑO</b>	<b>PRONOSTICO</b>
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, 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 2015, para lograr la formalización de los potenciales comerciantes, la Cámara de Comercio, además de seguir 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 2015 ascendieron a 329 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 y Control Interno

"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 competente y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, para ser reconocidos como una entidad líder en la promoción de la excelencia, estableciendo el control de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de la misión institucional".

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

## **Sistema de Seguridad y Seguridad en el Trabajo**

En el marco de lo establecido en el decreto 1072 del 2015, el cual regula la puesta en marcha de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-GGT) en las Entidades públicas y privadas, la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal ha direccionado sus esfuerzos y ha destinado los recursos técnicos, económicos y humanos necesarios para el levantamiento de toda la información y documentación que permitan la implementación del sistema para el año 2016.

## **Evolución Informática**

La gestión de la operación tecnológica del año 2015 estuvo marcada por nuevos y muy importantes retos asumidos con el fin de modernizar la operación en aspectos tales como la implementación de la estrategia de virtualización de los servicios registrales, actualización de la plataforma tecnológica y la implementación del acceso a la base de datos de la Registradora Nacional del Estado Civil.

Con el apoyo y coordinación de Confecámaras se llevaron a cabo las siguientes

actividades:

1. El desarrollo, pruebas y documentación de la aplicación tecnológica para permitir a los usuarios la realización de las operaciones de los registros públicos de manera virtual, atendiendo de manera prioritaria las instrucciones impartidas por el señor Superintendente de Industria y Comercio el 23 de julio de 2015.
2. El desarrollo, pruebas e implementación de las funciones del SIREP en el SII, para lo cual se programó capacitación para la implementación, dirigida a los Asesores de Registros Públicos, al Jefe de Sistemas y a la Directora Jurídica durante tres días en la ciudad de Pereira, lo que resulta fundamental para la virtualización de los servicios registrales.
3. Se avanzó de forma importante en la estrategia de virtualización de la renovación de la matrícula mercantil.
4. La Registraduría Nacional del Estado Civil, aprobó el proceso técnico dispuesto por Confecámaras, con el apoyo técnico de Certicámara, para acceder a la base de datos de identificación biométrica, hecho que nos habilita para la implementación del Sipref, para lo cual se adquirieron tres dispositivos biométricos.
5. Se implementó el servicio de venta de certificados electrónicos por internet, los cuales una vez impresos mantienen su validez jurídica por un término establecido.

El departamento de sistemas en el transcurso del año 2015, 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**, para poder informar de manera versátil a los comerciantes inscritos en la Cámara de Comercio por medio de mensajes de texto.

En la parte de **optimización de recursos**, igualmente, 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 FIBRA ÓPTICA, 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.

Finalmente durante esta vigencia se diseñó y se puso en funcionamiento una nueva página web, que permitió a los usuarios tener un acceso más ágil y amigable.

## **Capacitación a funcionarios de la Cámara.**

- Capacitación sobre Registro Nacional de Turismo
- Capacitación sobre comercio Exterior. Procesos básicos para exportar
- Capacitación sobre Ley 232/95-CAE
- Capacitación sobre etiqueta y protocolo empresarial
- Capacitación sobre Manejo del Portal CAE
- Capacitación sobre Liquidación del Impuesto de Registro
- Capacitación en SII
- Capacitación en Bar y Mesa
- Capacitación en manejo de Redes Sociales y Fotografía
- Capacitación virtual sobre el manejo de nuevas funciones del SII, certificados especiales, nacionales y locales
- Capacitación sobre Forma empresas Felices
- Control interno y Gestión de Calidad
- Capacitación sobre el manejo del PSE
- Capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad en el Trabajo
- Capacitación sobre Gestión Documental
- Seminario taller Nacional sobre Registros Públicos
- Capacitación para la implementación del sistema de gestión y seguridad en las empresas
- Registro de Operadores de Libranzas
- Manejo de la página SUIT
- Seminario sobre Administración del Riesgo MECI-SGC
- Jornada de actualización de Conciliación en Derecho
- Capacitación sobre JSP7
- Foro cicir
- Traslado funcionalidades del SIREP al SII

## **INVESTIGACIONES:**

Durante la vigencia 2015 se realizaron los siguientes trabajos de investigación:

- Costumbre Mercantil
- Concepto económico del municipio
- Estadísticas sobre el número de visitantes que llegan al municipio
- Proyección de comerciantes para la vigencia 2015
- Comparativo empresarial años 2011 – 2015
- Comportamiento de las exportaciones tradicionales y no tradicionales del municipio y el uso de las herramientas TICs en el proceso de exportación.

## PROYECTOS APROBADOS:

NOMBRE	OBJETO	POBLACIÓN OBJETO
Vitrina Turística Anato 2015	Fortalecer el sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la promoción y comercialización de sus productos y servicios en la Feria de Anato 2015	Sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal y visitantes a la vitrina de Anato 2015
Arrendamiento Punto de Información	Poner en funcionamiento el punto de información turística, con una infraestructura moderna, personas idóneas 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 Turístico
Fortalecimiento del sector de embutidos cárnicos del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante la realización del 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 2015	Productores de embutidos cárnicos
Fortalecer y estimular el sector tendero del municipio de Santa Rosa de Cabal, mediante capacitación y la celebración del día del tendero año 2015.	Fortalecer y estimular la importante actividad comercial que desarrollan los empresarios del sector tendero del municipio de Santa Rosa de Cabal, a través de la capacitación en áreas contables y financiera y la celebración del día del tendero año 2015	450 tenderos del municipio
Proyecto Alianzas para la Innovación	Aunar esfuerzos para la implementación del programa alianzas para la innovación en los departamentos del Quindío, Caldas y Risaralda.	Sector Empresarial
Comportamiento de las exportaciones tradicionales	Analizar el comportamiento de las exportaciones	Empresas con perfil exportador



y no tradicionales en el municipio de Santa Rosa de Cabal, y el uso de las herramientas TICs en el proceso de exportación	tradicionales y no tradicionales en el municipio de Santa Rosa de Cabal, y el uso de las herramientas Tecnológicas de la Información y la Comunicación, en el proceso de exportación	
Proyecto "Programa Formación Exportadora"	Adquirir herramientas para consolidar su producto turístico y proyectarse en el mercado internacional	Sector turístico
Certificación de 60 prestadores de servicios turísticos del Pcc en normas de sostenibilidad turística.	Brindar asistencia técnica a 60 prestadores de turísticos del PCC (Caldas, Risaralda, Quindío y Valle del Cauca) en normas técnicas sectoriales hasta lograr la certificación.	15 prestadores del Sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal
Colombia Prospera	Apoyar el fortalecimiento y crecimiento empresarial, mediante la asesoría en créditos, obligaciones, propiedad intelectual, emprendimiento y desarrollo empresarial, que brindan las entidades en un solo espacio que es Colombia Prospera.	Sector empresarial de Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas y Chinchiná

## PROYECTOS FORMULADOS:

NOMBRE	OBJETO	POBLACIÓN OBJETO
Congreso Internacional de Termalismo	Mejorar la competitividad turística de los departamentos y municipios que poseen y promueven las aguas termales en Colombia, ofreciendo un espacio académico, mediante la realización del Congreso Internacional de Termalismo, en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el cual sirva de aprendizaje y de apropiación del orden local, regional, y nacional,	Sector turístico y departamentos y municipios que poseen y promueven las aguas termales a nivel nacional.

	de los actores del sector turístico	
Marketing Territorial	Diseñar estrategia para la promoción y posicionamiento de ciudad, definiendo acciones tendientes al desarrollo local, a partir de la identidad propia, los valores, recursos y cualidades del territorio y actores del sector turístico de Santa Rosa de Cabal.	Sector empresarial de Santa Rosa de Cabal
Negocios Inclusivos y Desarrollo de Proveedores	Ampliación de la demanda local para empresarios localizados en el Municipio de Santa Rosa de Cabal para generación de relaciones comerciales sólidas y de largo plazo.	Sector productivo del municipio de Santa Rosa de Cabal
Diseño y desarrollo de una plataforma web de comercio electrónico para los sectores turístico y empresarial del municipio de Santa Rosa de Cabal”	Diseño y desarrollo de una plataforma web de comercio electrónico para los sectores turístico y empresarial del municipio de Santa Rosa de Cabal”	Cadena productiva del sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal.

Para El 2016 se formularán y en lo posible se ejecutarán, los siguientes proyectos:

- Feria Anato 2016
- Punto de Información Turística del Municipio de Santa Rosa de Cabal
- Festival del Chorizo 2016
- Santa Rosa.travel
- Marketing Territorial
- Desarrollo de Proveedores
- Programa de fortalecimiento empresarial para el sector Tendero del municipio

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 2015 en un 100%, cuyas actividades fueron orientadas a los diferentes sectores del municipio.

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, 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 2015**

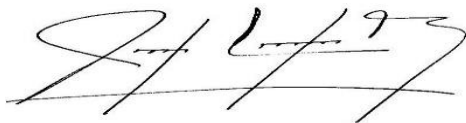
La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo dio cumplimiento al Plan anual de trabajo programado para la vigencia 2015 en un 100%, cuyas actividades fueron orientadas a los diferentes sectores del municipio.

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.

El presupuesto para la vigencia 2016 fue aforado en la suma de \$766.812.324=, cuyos ingresos se calcularon con un incremento del 6.5% con respecto a lo ejecutado al 30 de Noviembre de 2015, los egresos fijos: nómina, honorarios, servicios públicos, imprevistos, predial, etc. con un incremento del 6.5% y los otros gastos responden al Plan de Actividades aprobado por la Junta Directiva.

Durante la vigencia 2015 se inició con una construcción de 400 M2 proyectada estructuralmente para tres pisos, distribuidos en el primero y segundo piso para auditorios destinados a capacitaciones y otras actividades de la entidad, y además atender la demanda del sector empresarial de la ciudad. A la fecha se encuentra concluida la primera fase de la construcción, quedando pendiente la construcción del tercer piso, el cual se ejecutará de acuerdo con las necesidades locativas y el flujo de caja de la Cámara de Comercio.

Atentamente,



JAIRO CARDONA RAMIREZ  
PRESIDENTE EJECUTIVO