

INFORME DE GESTION 2.012

CAMARA DE COMERCIO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA, ISLAS AÑO 2012

Registros Públicos:

Durante el 2012, realizamos gestiones dirigidas a administrar con total eficacia los registros públicos, siempre encaminados a brindar el mejor apoyo a nuestros empresarios, autoridades y demás ciudadanos, generando para ello información importante la cual contribuye al crecimiento de nuestra región; mas aun con la puesta en marcha del RUES.

En este sentido es pertinente resaltar algunos logros obtenidos durante ésta vigencia.

- **Asesorías usuarios:**

Este servicio es sin duda una de las principales herramientas con la que llegamos de manera directa a nuestros usuarios, conscientes de la importancia que la misma reviste, se realizaron adecuaciones en el área de recepción, a fin generar a nuestros usuarios mayor comodidad y un rápido acceso a nuestros asesores y lograr así un acompañamiento para la realización de su trámite.

Total Asesorías: 1002

- **Revisión previa de documentos gratuita:**

Seguimos con la prestación de éste servicio al cual nos nuestros usuarios acuden de manera voluntaria y gratuita. El servicio es prestado por un abogado de apoyo contratado para el cumplimiento de éste fin.

Total Revisiones: 979

- **Capacitación funcionarios:**

Es de gran importancia el contar con funcionarios capacitados que puedan brindar asesorías a nuestros usuarios, por ello, se realizan respecto de los nuevos registros encargados RUES a si como capacitaciones de actualización, y en temas diferentes pero que garanticen una prestación de servicio adecuada.

- Nuevos registros RUES, implementación (09 sesiones)
- Constitución, reformas elaboración de actas
- RUP
- DIAN –CIU
- Procedimientos – Sistemas de Gestión Calidad
- Diligenciamiento formularios
- Control homonimia

- Manejo del tiempo
- Manejo de Clientes con Peticiones quejas y Reclamos
- Desarrollo de Habilidades para las ventas
- Nuevas Tendencias de Cobranza y Cartera

- **Promoción y Publicidad de los Registros Públicos:**

En cumplimiento de nuestro plan anual de trabajo se llevaron a cabo dos campañas de Promoción y Publicidad de los registros públicos formalización una en cada semestre, mediante las cuales se realizaron visitas a los diferentes establecimientos comerciales brindando información de primera mano acerca de los registros y servicios, así mismo se realizaron 2 ciclos de llamadas telefónicas durante la vigencia suministrando información respecto de nuestros servicios incluyendo los nuevos registros y prestando asesorías a nuestros usuarios.

Establecimientos visitados: 1099

Llamadas telefónicas: 524

- **Atención a usuarios:**

Durante el primer trimestre del año teniendo en cuenta el incremento del número de usuarios, se implementó la realización de actividades como la liquidación de pagos, venta de formularios, y asesoramiento en el diligenciamiento de formularios al interior de las instalaciones del departamento de registros, además de la apertura de una segunda caja.

A nuestros usuarios pertenecientes al grupo de atención especial (infantes, mujeres en gestantes, discapacitados, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública) se incorporó al esquema de señalética establecido en las generalidades del Proceso de calidad, el cual se encuentra en ejecución.

Se estableció dentro de las generalidades del proceso de registros públicos dentro del sistema de gestión de calidad que en la actualidad se encuentra implementando la Entidad, la utilización del sistema de turnos.

Se implementó el sistema de PQRSF a través de nuestra página web, a fin que cualquier persona pueda acceder al mismo.

- **Información cartelera y página web:**

Dentro de las herramientas a través de las cuales se brinda información a nuestros usuarios de los diferentes registros se encuentran nuestras cartelera y la página web, siendo la primera de ellas de suma importancia, debido a que a un nuestros usuarios concurren con cierta regularidad a nuestras instalaciones y así atienden nuestras comunicaciones por este medio; de ahí que información como datos sobre horario de atención, publicidad de los registros, acceso a la información de los registros, acceso a los archivos de los registros, tramites y recursos se informe a un en ellas; en lo que respecta a la página web y a otros medios

comunicación y mailings, redes sociales, sí bien éstos son utilizados por la cámara es necesario precisar que debido a nuestras condiciones culturales éstos aun no son de fácil acceso por nuestra población objetivo.

Siguiendo el este esquema se encuentra publicado un letrero en español y creole en el área de atención a usuarios, en el cual se informa al usuario respecto de la cancelación de la matrícula mercantil en el primer trimestre del año.

El equipo ubicado en la recepción de la Entidad se encuentra habilitado para el acceso de nuestros usuarios a los registros, a través de este se puede consultar nuestros registros, imágenes de nuestro archivo y verificación de homonimia y tramites relacionados con el Registro Nacional de Turismo.

Estadísticas Registros Públicos

Matriculas

Matriculas	2011	2012
Personas Naturales	314	453
Sociedades	86	144
Establecimientos	418	509
Agencias	5	3
Sucursales	12	8

En el 2012, la dinámica de creación de empresas en el departamento mostró un crecimiento del 33,77% respecto al año inmediatamente anterior. Esta tendencia estuvo explicada por las nuevas apuestas de personas naturales las cuales registraron un aumento del 44,27%, al igual que la constitución de sociedades que crecieron un 67,44% y los establecimientos comerciales en 21,77%. Por su parte, la apertura y registro de las agencias y sucursales en el territorio presentaron un balance negativo; las caídas que se produjeron fueron del 40,0% y 33,3% respectivamente.

Estadísticas Renovaciones

Renovaciones	2011	2012
Personas Naturales	1.879	1.826
Sociedades	412	388
Establecimientos	2.412	2385
Agencias	68	81
Sucursales	58	34

La dinámica de renovaciones de matrícula mercantil en el 2012 presentó un leve descenso de 2,38% al final de la vigencia, básicamente determinado por la disminución de renovaciones de las sucursales (-41,38%), de las sociedades (-5,83%), de las personas naturales (-2,82%) y de los

establecimientos (-1,12%). En el caso de las agencias, se presentó un aumento del 19,12% respecto al cumplimiento del deber de renovación.

Estadísticas Cancelaciones

Cancelaciones	2011	2012
Personas Naturales	88	88
Sociedades	46	14
Establecimientos	177	158
Agencias	8	1
Sucursales	4	0

En el 2012, la cancelación de matriculas registró una disminución en comparación con el año inmediatamente anterior del 19,2%. El comportamiento estuvo influenciado notablemente por la disminución de las cancelaciones de las sucursales (-100%), las agencias (-87,5%), las sociedades (-69,57%) y los establecimientos de comercio (-10,73%).

Registro Único de Proponentes:

Nuestros usuarios contaron con el asesoramiento y acompañamiento luego de la entrada en vigencia del Decreto 734 de 2012, para ello se contó con el apoyo de dos de nuestras asistentes.

- Capacitación respecto del funcionamiento de éste registro a dos de nuestros funcionarios
- Se brindó asesoría personalizada a nuestros usuarios proponentes y aquellas personas que aspiraban inscribirse en éste registro.
- Se realizaron 35 revisiones previas de Proponentes
- Se estableció la revisión previa voluntaria y gratuita de los documentos presentados para inscripción renovación o actualización
- Se envió de correspondencia a cada proponente informando la fecha máxima de renovación

Movimiento estadísticos Proponentes año 2011 – 2012

	AÑO 2011	AÑO 2012
Inscripciones	57	51
Renovaciones	40	43
Cancelados	78	68
Actualización	32	28

La inscripción de nuevos proponentes registró una disminución de 10,53% respecto al 2011, mientras tanto las renovaciones presentaron un incremento del 7,5%. Por su parte, al proceso de cancelación y actualización de este registro se sometieron una menor cantidad de proponentes respecto a la vigencia anterior, presentándose disminuciones de 12,82% y 12,5% para cada caso.

Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro

Sigue siendo éste registro el que presenta mayor número de solicitudes de asesorías, por ello se adelantaron asesorías personalizadas para constitución, reformas y elaboración de actas para los usuarios de éste registro.

- Se realizó la revisión previa voluntaria y gratuita de los documentos presentados para registro
- Se brindó asesoría a nuestros usuarios sobre los diferentes actos sujetos a registro
- Se llevó a cabo la contratación de un abogado para realizar la revisión previa voluntaria y gratuita de los documentos a registrar.

Movimiento estadístico ESALES

	AÑO 2011	AÑO 2012
Constituciones	32	49
Inscripciones	89	120
Cancelaciones	1	1

Para el período de referencia, la constitución de nuevas Entidades sin Ánimo de Lucro en el Departamento registró un incremento del 53,13%. Mientras que inscripción de actos de las ESALES existentes presentó un incremento del 34,83%. Respecto a las cancelaciones, solo se presentó un proceso que mantuvo inalterado esta dinámica para el período 2012.

✓ **Registro Único Empresarial y Social RUES.**

Para la implementación de los nuevos registros que vienen a conformar el RUES, cabe resaltar la realización de todas las actividades tendientes a la adecuación técnica del mismo y su correspondiente funcionamiento, para lo cual se contó con el completo apoyo de Confecamaras, adicional a ello, se llevaron a cabo actividades como:

- Capacitación a los funcionarios
- Impresión formularios
- Publicidad de la información en carteleras
- Asesorías a usuarios

Cabe resaltar que le comportamiento de la comunicación como bueno, estable, con pocas fallas técnicas generadas por las condiciones climáticas, las cuales no generaron fallas en el servicio, las cuales fueron reportadas a tiempo y corregidas de manera inmediata.

En el momento que fue requerido se adelantaron los cambios de estado en forma manual a fin de actualizar nuestro sistema local en relación con el nodo central.

Este servicio es promocionado en nuestros medios de comunicación, oportunamente se realizó tanto el mantenimiento como las actualizaciones así como la renovación de las firmas digitales, en evaluación general se realizaron en forma oportuna los diferentes trámites actuando tanto como cámara responsable como cámara receptora.

Como cámara receptora: se realizaron un total de 1072 operaciones en el año 2012.

Como cámara responsable: se realizaron un total de 3111 operaciones en el año 2012.

✓ **Sistema de PQRS**

En lo que respecta a nuestro sistema de peticiones, Quejas y Reclamos, muy a pesar de que contamos con dicho sistema hemos visto como ésta herramienta no es utilizada por nuestros usuarios. Sin embargo, en el marco del Sistema de gestión de calidad dentro del Proceso de Calidad, se tuvo en cuenta éste sistema al cual le fueron realizadas algunas modificaciones y la inclusión de nuevas actividades, dentro de los resultados de la vigencia tuvimos, 109 peticiones y 1 queja, siendo importante resaltar que a todas las solicitudes se les dio trámite pertinente

1. DESARROLLO EMPRESARIAL

Formación Empresarial

La capacitación del recurso humano constituye un factor determinante para impactar los niveles de competitividad y productividad de una organización y/o territorio. En reconocimiento de ello y reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo económico de la región, durante el 2012 logramos ejecutar con el apoyo de instituciones aliadas como la Cámara de Comercio de Bogotá, PROEXPORT, BANCOLDEX y la Superintendencia de Industria y Comercio, un conjunto de capacitaciones en temas estratégicos que brindaron solución a las diversas áreas organizacionales de las compañías locales, involucrando al recurso humano que las integra. El balance de la vigencia arrojó como resultado la asistencia de cerca de 360 participantes en las jornadas desarrolladas.

Programa Formación Empresarial - Convenio Cámara de Comercio de Bogotá

Seminarios	9
Diplomados	2
Participantes	228
Contenidos:	
<p>Seminarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Tributaria en Medios Magnéticos ✓ Herramientas de Servicio al Cliente ✓ Declaración de Renta y Complementarios ✓ Nuevas Tendencias en Cobranza y Manejo de Cartera ✓ Manejo del tiempo ✓ Gestión de Almacenamiento y Distribución ✓ Manejo de Clientes con Peticiones, Quejas y Reclamos ✓ Desarrollo de Habilidades en Ventas ✓ Liderazgo y Trabajo en Equipo 	<p>Diplomados</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia y Administración de Empresas ✓ Contratación Estatal

Programa de Formación Exportadora Énfasis Turístico - PROEXPORT

Seminarios	9
Participantes	23
Contenidos:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La certificación de calidad como ventaja competitiva en el sector turístico ✓ Gestión estratégica en mercadeo de servicios turísticos ✓ Alianzas estratégicas dentro de la cadena de valor como sinónimo de competitividad y rentabilidad ✓ Modelos de costeo para empresas de servicios turísticos ✓ Estrategia de servicio al cliente para el éxito en el sector turístico ✓ Investigación de mercados para exportar servicios turísticos ✓ Desarrollo del producto turístico internacional ✓ Marketing electrónico para negocios turísticos ✓ Beneficio de conservación en el negocio de turismo de naturaleza ✓ Turismo de naturaleza 	

Talleres BANCOLDEX

Capacitaciones	3
Participantes	87
Jornadas:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taller "Diagnostico financiero para su empresa" - ¿Cómo conseguir recursos de financiación? (San Andrés y Providencia) ✓ Taller "Porque ser un buen empresario es un excelente negocio (Responsabilidad Social Empresarial - Gestión Ambiental) 	

Superintendencia de Industria y Comercio

Seminarios	1
Participantes	20
Jornada:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Socialización del Nuevo Estatuto al Consumidor (Ley 1480 de 2011) 	

Promoción del Emprendimiento

Con el propósito brindar acompañamiento para la focalización de las apuestas locales respecto a la ejecución de las iniciativas que estructuran los Planes Estratégicos de Emprendimiento Regional; el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Confederación de Cámaras de Comercio del País –CONFECÁMARAS– otorgaron apoyo a la Red de Emprendimiento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para realizar la actualización del documento.

El proceso contó con la asesoría del consultor Darío Montoya quien orientó a la región en la alineación del PEER con las apuestas productivas del territorio, llevando a que la instancia consolidara un plan de acción más concreto en el que se articula y complementa la oferta institucional local; buscando robustecer y hacer más pertinentes los servicios para el emprendimiento, la disponibilidad de fuentes de financiación y el incentivo de la mentalidad y cultura de emprendimiento en el archipiélago.

En el marco de esta intervención, se realizó en San Andrés el Encuentro Regional de Emprendimiento e Innovación "Cultura y Mentalidad Emprendedora"; un escenario en el que la institucionalidad nacional y local resaltaron la importancia de la cultura del emprendimiento sobre desarrollo y las dinámica productiva locales, así como la articulación entre la oferta y demanda del ecosistema de emprendimiento.



Informe de Gestión 2.012

El evento contó con tres conferencias magistrales desarrolladas por expertos facilitadores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo e INNPULSA quienes centraron sus intervenciones en: a) Los Ecosistemas para el Emprendimiento – El estado como Plataforma Mentalidad; b) Mentalidad y Cultura emprendedora y c) Innovación para el emprendimiento; la presentación de experiencias y casos exitosos de emprendimientos locales, además de un taller para sensibilizar y afianzar la mentalidad emprendedora de los asistentes llevándolos a pasar rápido a la acción y vencer los miedos derivados de comenzar cualquier reto empresarial.

La jornada contó con 195 participantes entre los que se contaron estudiantes, jóvenes emprendedores, empresarios, docentes de instituciones educativas, funcionarios de entidades que ofertan servicios de emprendimiento, entre otros.

Formalización

Producto de un convenio de cooperación suscrito entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Cámara de Comercio de Cali y diferentes Cámaras de Comercio del país, la entidad ejecutó el Programa Nacional **“Ruta Micros para la Formalidad”**.

Esta iniciativa involucró actividades de información, capacitación y asesoría, configurando una estrategia valiosa para impulsar el fortalecimiento de los negocios que aún no avanzaban hacia la legalidad por falta de orientación o desconocimiento de los beneficios de la formalización.

Producto del trabajo de implementación en San Andrés se logró sensibilizar 152 negocios informales y lograr una acción efectiva sobre 28 unidades productivas que con su participación en el programa alcanzaron las siguientes metas:

- Matricular su empresa en el registro mercantil
- Definir la estructura organizacional de su empresa
- Identificar la estructura de costos y finanzas de su empresa
- Cumplir con los aspectos legales
- Un mejoramiento comercial

Por otra parte, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina también ejecutó el Programa **“Brigadas para la Formalización”**, una iniciativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que en alianza con la Confederación de Cámaras de Comercio del país –CONFECAMARAS- fomentó la formalización empresarial.



Informe de Gestión 2.012

En cumplimiento con la metodología del Programa se realizaron visitas a las unidades de negocios y/o establecimientos de comercio informales, identificados mediante visitas en frío, con el fin de sensibilizar al empresario de manera personalizada sobre la importancia y beneficios de la formalización empresarial e informar sobre la oferta de servicios de las entidades públicas y privadas para las empresas formales y así facilitar su tránsito a la formalidad como los programas de formación empresarial y capacitaciones a la medida ofrecidas por la Cámara de Comercio y el SENA, las líneas de crédito especiales de Bancóldex, los recursos no reembolsables ofrecidos por el Fondo Innpulsa y Fondo Emprender, las Ruedas de Negocio de Mercado Interno Compre Colombiano, las Ruedas de Servicios para la Formalización, el acceso al programa Vive Digital del Ministerio de TIC, entre otros.

Los logros de la entidad respecto a la ejecución de esta iniciativa registran 255 sensibilizaciones de negocios informales y 108 formalizaciones efectivas.

Durante la ejecución del Programa Brigadas para la Formalización también se celebró el Taller "Beneficios de la Formalización"; un evento dirigido exclusivamente a los empresarios del sector turístico y que realizan actividades conexas a esta industria con el objetivo de comunicarles e informarles acerca de los beneficios de la formalización empresarial y la oferta pública y privada de servicios disponibles para quienes decidan dar el paso a la formalización y fortalecimiento de sus negocios.

El taller contó con una asistencia de 70 empresarios, quienes además tuvieron la oportunidad de conocer la oferta de líneas de crédito, recursos no reembolsables y capacitaciones que le ayudaran a crecer y fortalecer su negocio. En la jornada también se brindó información sobre legislación turística vigente y se realizó un análisis costo - beneficio de la formalización.

Alianzas Productivas

La Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina suscribió un acuerdo de cooperación técnica con la Confederación de las Asociaciones Comerciales y Empresariales del Brasil (CACB) para la ejecución del Proyecto de Redes Empresariales de Negocios.

El objetivo de la cooperación internacional es fortalecer las capacidades de las entidades empresariales y de apoyo a las micro y pequeñas empresas de algunos países seleccionados de la América del Sur para promover los emprendimientos, utilizando los instrumentos de desarrollo de los núcleos sectoriales. El Proyecto es desarrollado conforme a lo definido en un acuerdo firmado entre SEBRAE – Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas y ejecución por la CACB.

El alcance de la asistencia se enmarca dentro de los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar la situación económica de las micro y pequeñas empresas vehiculadas a la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina;
- ✓ Apoyar la organización de los núcleos sectoriales dentro de las entidades participantes del proyecto, con el entrenamiento de los facilitadores o consultores;
- ✓ Difundir la metodología adoptada por la CACB y el SEBRAE para la instrucción de facilitadores y consultores locales;
- ✓ Organizar, promover y participar de seminarios, congresos, conferencia, simposios, muestras y eventos en general de interés de las entidades, los núcleos sectoriales participantes del proyecto y de las entidades de representación de micro y pequeñas empresas.

Masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación

Con el objetivo de aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para impulsar el Proyecto **San Andrés Vive Digital**; la FIDUBOGOTÁ S.A., la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y la Cámara de Comercio San Andrés, Providencia y Santa Catalina celebraron un convenio de cooperación. Esta iniciativa busca promover el desarrollo del ecosistema digital regional mediante el apoyo a la ciencia, la tecnología y la innovación y el emprendimiento innovador en TIC.

San Andrés Vive Digital pretende contribuir con la masificación y apropiación de las TIC entre los habitantes, empresarios y funcionarios públicos del Municipio de Providencia y Santa Catalina, desarrollando una red de alta velocidad a partir del aprovechamiento del cable submarino de fibra óptica San Andrés – Tolú.

El proyecto permitirá un acceso a internet con calidad y oportunidad, además de fortalecer las capacidades tecnológicas en términos oferta y demanda del municipio de Providencia y Santa Catalina y sus habitantes, potenciando su desarrollo económico y la movilidad social. Durante la vigencia, la entidad como ejecutora de la iniciativa avanzó en la materialización de los resultados:

- Desplegar una red de fibra óptica para el Municipio de Providencia y Santa Catalina
- Brindar acceso a internet a 25 mipymes.
- Dotar a 25 mipymes con equipo de computo y página web.
- Capacitar a 25 mipymes en el uso y administración de páginas web.
- Conectar a internet a 11 instituciones públicas y educativas del Municipio de Providencia y Santa Catalina.

2. PROMOCIÓN DEL COMERCIO

En respaldo a los empresarios del principal renglón de la economía local, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina participó en la XXXI Vitrina Turística de ANATO. Como resultado de la asistencia al evento nacional más importante de la industria, la delegación del departamento logró una importante gestión comercial para el posicionamiento de sus servicios y de las islas como destino turístico exclusivo.

Particularmente, la institución estableció interesantes contactos para el fortalecimiento de oferta de servicios empresariales dirigidos al sector.

3. MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

Estudios e Investigaciones

En materia de recopilación, producción y análisis de información sectorial del territorio, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina produjo como cada vigencia la publicación del Observatorio Económico del Departamento Archipiélago; un trabajo que compila un conjunto de indicadores en áreas como mercado laboral, índice de precios al consumidor –IPC-, actividad financiera, movimiento de sociedades, turismo y finanzas públicas, los cuales permiten monitorear y evaluar la dinámica productiva local de cada vigencia.

Asimismo, la entidad aplicó la encuesta de percepción “San Andrés como destino turístico”; un instrumento que indaga a los visitantes nacionales y extranjeros acerca de su estancia en el territorio insular en temas como motivos de viaje, fidelidad hacia el destino, logística de viaje, calificación de infraestructura turística; oferta de diversión y entretenimiento; comercio, limpieza de la ciudad, entre otros aspectos que aportan valiosos elementos para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que permitan fortalecer el principal sector empresarial del archipiélago.

Comisión Regional de Competitividad

La Confederación de Cámaras de Comercio del país –CONFECAMARAS- como aliado estratégico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el fomento del desarrollo productivo territorial, suscribió un convenio de cooperación con la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en su calidad de Secretaría Técnica de la Comisión Regional de Competitividad con el objeto de apoyar el fortalecimiento institucional de la instancia a través de la coordinación y articulación de actores públicos y privadas que promueven la competitividad y el desarrollo empresarial a nivel local, regional y nacional, como lo establece el Artículo No. 33 de la Ley 1450 de 2011, así como la gestión del PRC.

Entre los resultados de la vigencia 2012, se logró avanzar en la organización de la Comisión Regional de Competitividad del Archipiélago de acuerdo a los lineamientos del Decreto 1500 de 2012, el cual invitaba a los departamentos a realizar los ajustes necesarios en materia de la estructura de estas instancias, articulación con las entidades líderes en la ejecución de política pública y sostenibilidad. En un proceso participativo de los miembros de la CRC se logró estructurar el documento.

Por otra parte, en el marco de las actividades preparatorias del evento **"Colombia Prospera 2013"**, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Viceministerio de Emprendimiento Empresarial realizaron reuniones focales con el objetivo de disponer un diagnóstico de las necesidades de la región que permitan a esta cartera diseñar estrategias de corto y mediano plazo más efectivas, así como orientar las acciones del Gobierno respecto a una oferta más pertinente del sector comercio, industria y turismo, de forma que los empresarios puedan sacar el mejor provecho de los instrumentos y programas diseñados.

4. GESTIÓN CÍVICA, SOCIAL Y CULTURAL

El 29 de diciembre se celebró con éxito la sexta versión del Festival *Caribbean Christmas in Seaflower*, un importante evento cultural y turístico de la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que se nutre de las expresiones típicas del territorio para configurar un majestuoso escenario en el que propios y visitantes puedan disfrutar del patrimonio intangible que posee este paradisíaco archipiélago.

Los protagonistas de la fiesta dieron lo mejor de sí para brindar a los asistentes una espectacular muestra de la gastronomía, artesanías, danzas y música local. Durante el día y la noche se realizó un mágico recorrido en el que se iban descubriendo los sabores de la isla, la originalidad de los productos elaborados por manos artesanas, los ritmos caribeños tradicionales y todo el talento de los artistas isleños más destacados a nivel nacional e internacional. En medio del concierto, la festividad se engalanó con un espectacular show de juegos pirotécnicos que dibujaron en el cielo figuras de mil colores.

Entre el positivo balance de esta edición, destacamos el importante estímulo a las ventas del sector comercial, la generación de un espacio de convivencia para la comunidad residente y una atractiva opción de esparcimiento para los turistas que visitan el territorio durante la temporada de fin de año.

5. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Respaldo sectoriales

- ✓ En compañía con la Gobernación del Departamento y otros importantes actores locales, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina gestionó una reunión con el Ministerio de Minas y Energía para analizar el impacto de desmonte de los subsidios a la Generación de Energía en el territorio insular, logrando como producto de este encuentro que se aplazara la medida por un período prudencial que permitiera establecer un plan de acción para esta zona no interconectada.

- ✓ El 31 de enero, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina lideró la visita que un importante colectivo de empresarios isleños realizó al Director Regional de Aduanas de Bogotá con el propósito de requerir a la entidad el respaldo y garantías para que se efectuó de manera más ágil y eficiente el trámite de internación de mercancías al territorio nacional en aras de favorecer la competitividad de una actividad productiva con alto potencial en las islas como lo representa comercio electrónico.

Sistema de Gestión de Calidad

El alto rendimiento del entorno institucional y la aspiración de mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, condujo a la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina a tomar la decisión de certificar sus procesos bajo un sistema de gestión de calidad. Esta medida estratégica permitirá dirigir y evaluar el desempeño de la entidad respecto a la prestación de los servicios misionales y delegados, comprometiéndonos más con la búsqueda del mejoramiento continuo para promover el desarrollo regional.

El trabajo de consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, inició desde la primera semana de abril, logrando avanzar en la fase diagnóstica (planeación) y la plataforma estratégica. Este proyecto se constituye en el camino para ejecutar acciones de mejoramiento y control más confiables, permitiendo que nuestros servicios sean de completa satisfacción para la comunidad a partir de una excelente gestión de los recursos de la entidad, en términos de eficiencia y calidad.

La Cámara de Comercio de San Andrés abre el espacio al nacimiento de una nueva forma de pensar y de hacer las cosas, encaminando su gestión hacia el cumplimiento de la misión y visión plasmada en su plan estratégico. Esta iniciativa se convierte también en una invitación a los empresarios de los diferentes sectores a evaluar la decisión de certificar sus procesos bajo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde no solo se beneficiaran de organizar su trabajo fundamentado en la calidad si no también garantizaran la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de sus clientes facilitándoles un mejor posicionamiento en el mercado y diferenciación dentro del sector.

Elección de Junta Directiva

El pasado siete (7) de junio, los empresarios afiliados a la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se dieron citas en las urnas para elegir a los cuatros representantes del comercio que integran la Junta Directiva y al Revisor Fiscal de la Entidad, quienes asumirán dichos roles por espacio de dos años.

La jornada desarrollada en total normalidad y cumplimiento de los requisitos de ley contó con el acompañamiento de un delegado de la Superintendencia de Industria y Comercio encargado de verificar la transparencia del proceso. Los comicios registraron una tasa de participación del 52.1%; un total de 136 votos válidos, 15 votos en blanco (1 para Junta Directiva, 14 para revisor fiscal) y ningún voto nulo.

Miembros Junta Directiva 2012-2014

Principal	Suplente
Herbert Camilo G. Hernández Mejía	Joel Anthony Archbold Duffis
Leila Hanne Housni Jaller	Derrick Mestre Newball
Rafael Arturo Rengifo Murillo	Víctor Andrés Henao Londoño
Fernando Carlos Asmar Ternera	Roberto Hernando Rodríguez Arango

Revisor Fiscal 2012-2014

Revisor Fiscal Principal	Revisor Fiscal Suplente
María E. Ospina Herrera	Martha Serrano Victoria

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Los estados financieros presentaron el siguiente resultado a con corte a Diciembre 31 de 2.012, los ingresos presentaron una variación positiva del 2.93% con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior pasando de \$ 1.125.019.314,83 en el 2.011 a \$ 1.158.031.965,71 en el 2.012, los rubros que mas incidieron en este incremento fueron: Registro Único de Proponentes con un incremento de 2,44%, E.S.A.L con un incremento del 67,57%, y Arrendamientos con un 44.57% y Administración de Convenios con un 300%.

Los gastos a corte de Diciembre 31 de 2.012 presentaron un incremento del 7,88% con respecto al mismo periodo, pasando de 1.064.234.619,33 en el 2.011 a 1.148.115.076,14 en el 2.012, las cuentas que presentaron un incremento representativo son: Gastos e Personal en un 11% esto debido a la renuncia del Coordinador Administrativo y Contable y se contrato su reemplazo quien estuvo por 4 meses en la transferencia de conocimientos de todas las operaciones contables de la Institución, al igual que un incremento en el rubro de capacitaciones. Gastos de Viajes en un 26,87%, Contribuciones y Afiliaciones en un 18:29%, Provisiones a deudores en un 100% y la cuenta de Diversos en un 19.71%

La utilidad acumulada a Diciembre 31 de 2.012 fue de \$ 9.916.889.57.

- **Talento Humano**

Durante la vigencia 2.012 se fortalecieron las competencias de los funcionarios de la Cámara de Comercio con las siguientes capacitaciones:

FUNCIONARIO	CARGO	TEMA	CIUDAD
Lissy Hernandez	Asistente	Capacitación Comité Paritario de Salud	Barranquilla
Dania Gomez	Directora Juridica	Capacitación Decreto 019 de 2012	Bogotá
Dania Gomez	Directora Juridica	Capacitación Rutas Empresariales	Cali
Olga Garcia	Asistente de Presidencia	Seminario Gestión de Archivo	Bogotá
Lissy Hernandez	Asistente	Salud Ocupacional	Bogotá
Lorena Aldana	Directora Promoción y Desarrollo	Capacitación Programa Brigadas Formalizacion	Bogotá
Dania Gomez Rios	Directora Juridica	Seminario Taller Registros Públicos	Santa Rosa de Cabal
Maywy Cardona Saavedra	Asistente	Capacitación Registro Único de Proponentes	Bogotá
Dania Gomez Rios	Directora Juridica	Capacitación Registro Único de Proponentes	Bogotá
Lindón Pole Williams	Administrador del Sistema	Capacitacion Plataforma Sirep-Sega	Bogotá
Maywy Cardona Saavedra	Asistente	Capacitación Registro Nacional de Turismo	Bogotá
Alfonso Veloza Harvey	Coordinador Administrativo y Contable	Capacitación SEGA	Bogotá
Lindón Pole Williams	Administrador del Sistema	Capacitación Nuevas plataformas Servicios Camerales	Bogotá
Alain Manjarres Florez	Presidente Ejecutivo	Capacitación Núcleos Empresariales	Brasilia
Lorena Aldana Pedrozo	Directora Promoción y Desarrollo	Capacitación Núcleos Empresariales	Brasilia
Luisa Garcia	Coordinadora Programa Núcleos	Capacitación Núcleos Empresariales	Brasilia

Alfonso Veloza Harvey	Coordinador Administrativo y Contable	Seminario Declaración de Rentas	San Andres Islas
Silvia Rose Brown	Asistente	Nuevas Tendencias en Cobranzas de Cartera	San Andres Islas
Jessica Chacón	Auxiliar	Gestión de Almacenamiento y la Distribución	San Andres Islas
Lissy Hernandez	Asistente	Manejo de Clientes con Peticiones quejas y Reclamos	San Andres Islas
Emerys Sarmiento	Auxiliar	Manejo de Clientes con Peticiones quejas y Reclamos	San Andres Islas
Jessica Chacón	Auxiliar	Desarrollo en Habilidades en Ventas	San Andres Islas
Shary Hudgson	Asistente	Desarrollo en Habilidades en Ventas	San Andres Islas
Lorena Aldana Pedrozo	Directora de Promoción y Desarrollo	Diplomado Contratación Estatal	San Andres Islas



ALAIN MANJARRES FLOREZ
Representante Legal