



INFORME DE GESTIÓN O LABORES 2.016

Las Cámaras de Comercio deberán elaborar un informe de gestión, el cual deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de su gestión y la situación económica, administrativa y jurídica de la Entidad.

SERVICIOS REGISTRALES

Durante la vigencia adelantamos actividades todas encaminadas a fortalecer la prestación del servicio en todo sentido, consientes que la administración de los Registros Públicos es la columna vertebral y verdadera razón de ser nuestra, con la que pretendemos contribuir Al desarrollo de la Región.

Aspectos relevantes

Atención a Usuarios

Durante el año 2016 se atendió un número significativo de usuarios, el cual se incrementó en un 28.47% en relación con la vigencia anterior hecho que obedece a diferentes factores entre los cuales resaltamos la importante apuesta que realizaron las autoridades tanto local como nacional a través del Fondo Emprender promoviendo la creación y fortalecimiento de empresas en el Departamento.

Servicio	Datos 2016	Datos 2015
Atención presencial	13.856	10785

Nivel de satisfacción de nuestros usuarios:

Excelente: 12.914

Buenos: 419

Regulares: 5

Malos: 10

Error (Sin Calificar): 434

Error (Aparato desconectado): 35

Asesorías usuarios

Consideramos que las asesorías son la mejor estrategia al realizar acompañamiento a los usuarios al tiempo de realizar sus trámites, por ello la importancia de buscar siempre mejorar la calidad de este servicio así como su promoción en sitio y práctica del mismo en los diferentes registros y a través de los diferentes canales de comunicación con nuestros usuarios.

Se adelantaron un total de 2380 asesorías durante la vigencia.

Revisión previa de documentos gratuita

Este servicio que viene prestando nuestra Entidad por varios años, el cual se ha venido mejorando su prestación, estableciendo su procedimiento y control, es una herramienta que consideramos de vital importancia con la cual se controla el número de devoluciones formales, el cual es voluntario, gratuito cuyo objetivo principal es conseguir que el usuario reciba una asesoría integral del trámite que pretende realizar en el que se indican las observaciones que se tienen sobre el documento procurando siempre que se trate de una única revisión, sin embargo, se viene trabajando en ello, a través de entrevistas con los usuarios en procura de la mejora continua.

Comportamiento Revisiones: Año 2016: 942 Año 2015: 481 incremento del 95%

Servicio	Cantidad
Revisión previa de documentos	942
Revisión por 2da vez	137(64 del registro mercantil y 73 del registro de entidades sin ánimo de lucro).

El incremento importante del 95% de revisiones previas, frente a la vigencia anterior se analiza que obedeció a la mayor promoción del servicio, la creación de nuevas empresas y a la mayor accesibilidad para los usuarios a la hora de obtener este servicio.

Capacitación funcionarios

Son las capacitaciones el mecanismo mediante el cual se forma el equipo idóneo requerido para brindar el asesoramiento y acompañamiento a nuestros usuarios, por lo cual siempre se trata de abordar de manera integral diferentes temas de acuerdo a las necesidades que se evidencien.

Capacitaciones funcionarios del área de registros públicos:

- ☞ Reinducciones en los procedimientos de los registros públicos, PQRSF, Procedimiento de Gestión Documental, direccionamiento estratégico en el marco del S.G.C.
- ☞ Registro Nacional de Turismo San Andrés
- ☞ Virtualización de los servicios registrales y parametrización
- ☞ Sistema de Prevención de Fraudes SIPREF Circular 005 de 2014 SIC
- ☞ Capacitación RONEOL
- ☞ Implementación SGD registros públicos
- ☞ Taller sobre cultura laboral y clima organizacional
- ☞ Manejo de clientes actualización servicios camerales con dificultades, quejas y reclamos
- ☞ Funcionamiento atención al usuario
- ☞ Reinducción organización de documentos entidades sin ánimo de lucro
- ☞ Revisión proceso de inventario archivo
- ☞ Funcionamiento registros públicos y caja
- ☞ Seguimiento y guía metodológica para la implementación y aplicación del protocolo de digitalización y avances del PGD – LEXCO
- ☞ Migración plataforma RUES a AMAZON
- ☞ Taller de registro públicos
- ☞ Curso de redacción SENA

Promoción y Publicidad de los Registros Públicos

Se brindó a los usuarios y a la comunidad empresarial información relacionada con los registros públicos utilizando para ello los diferentes canales establecidos para el efecto, tales como la radio, campaña de sensibilización en los barrios, mailings informativos, correos electrónicos, campañas telefónicas y en las asesorías presenciales a los empresarios, así como nuestros propios mecanismos como son las carteleras, la pantalla informativa, comunicados de prensa, redes sociales y página web.

Mediante la campaña de sensibilización en los barrios que anualmente se realiza se visitaron un total de 290 establecimientos de comercio visitados.

Envío de correos, mailing de los diferentes registros durante el primer trimestre y durante el segundo semestre del año.

Con el fin de brindar y mejorar los canales de comunicación a nuestros usuarios se encuentra a disposición del público la pantalla informativa la cual brinda información actualizada de temas registrales y generales de la Entidad.

Atención a usuarios

Se adelantaron dentro de la vigencia actividades que nos llevaron al cumplimiento del objetivo de brindar a nuestros usuarios un servicio de excelente calidad, destacando para ello la apertura de 5 cajas de adicionales, asesoría y acompañamiento para el diligenciamiento de formularios virtuales, liquidación el línea, telefónica, el traslado al primer piso de la Entidad en la sede principal de San Andrés, así como de la oficina receptora de documentos de la Isla de Providencia, con lo cual no solo se logra prestar un mejor servicios a nuestros usuarios sino que también podemos brindar una atención preferencial para aquellos usuarios del grupo de atención especial (infantes, mujeres en gestantes, discapacitados, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública).

Centro de Atención Empresarial -CAE

El Centro de Atención Empresarial –CAE es la estrategia y principal aliado de los empresarios a la hora de crear empresa, el cual ha venido mejorando, siendo importante resaltar que también fue trasladado al 1er piso al área de atención a usuarios.

Asesorías en formalización: Año 2016: 619 2015: 540

Empresas formalizadas: Año 2016: 435 2015: 355

70 % de empresas formalizadas y que fueron asesoradas en formalización superando la vigencia anterior (65%) en un 5%.

Estadísticas Registros Públicos

Matriculas

Matriculas	2015	2016
Personas Naturales	401	518
Sociedades	145	177

Evidenciamos que en el tejido empresarial, frente a la creación de empresas se dió un incremento en el comportamiento positivo en comparación al año anterior, se registró un aumento en personas naturales de un 29,17% y personas jurídicas 22,06%, cabe resaltar que este incremento se debe a la puesta en marcha de la iniciativa fondo emprender.

Estadísticas Renovaciones

Renovaciones	2015	2016
Personas Naturales	2354	2787
Sociedades	649	893

En cuanto al comportamiento de las renovaciones tenemos que un incremento 18,39% en personas naturales y un 37,59% en personas jurídicas, vemos que dicho incremento es significativo asociado a la reactivación de la industria del turismo.

Estadísticas Cancelaciones

Cancelaciones	2015	2016
Personas Naturales	2385	373
Sociedades	23	26

Respecto del movimiento reflejado para el año 2015 en las cancelaciones de matrícula de personas naturales y jurídicas respectivamente, el cual se encontrar justificada en la depuración del RUES, de acuerdo a lo dispuesto en el 31 de la ley 1727 de 2014, en tanto para el año 2016 siguiendo con ley depuración de manera anual existió una disminución de Cancelaciones en Persona Natural del 84% y de personas jurídicas del 3%.

Registro Único de Proponentes

El Registro Único de Proponentes es uno de los registros que reporta su mayor movimiento durante el primer trimestre del año. Caber resaltar dentro de las actividades el asesoramiento, acompañamiento en la realización de los trámites, así como la promoción del dicho registro.

Movimiento estadísticos Proponentes año 2015 – 2016

	AÑO 2015	AÑO 2016
Inscripciones	54	39
Renovaciones	68	83
Cancelados	36	1
Actualización	30	28

Este registro presentó una disminución en el número de inscripciones del 27,78% respecto de la vigencia anterior, mientras las renovaciones representaron un aumento del 22.06% frente al 2015, reflejándose como resultado de la publicidad brindada al respecto, sumándose entonces a los resultados las cancelaciones representaron una disminución en un 97.22% y las actualizaciones se disminuyó en un 6.67%.

Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro

El Registro de Entidades es uno de los registros públicos que se respalda con el servicio de revisión previa y asesorías, así como acompañamiento para la realización de trámites de actos sujetos a registro, se promueve siempre la actualización de datos

Movimiento estadístico ESALES

	AÑO 2015	AÑO 2016
Constituciones	37	48
Cancelaciones	1	0
Renovaciones	150	157

Se presentó un aumento del 29,73% en la creación de Entidades sin ánimo de lucro en relación con el año 2015, no se presentaron cancelaciones en el 2016, lo cual es positivo, sin embargo en lo que respecta a la cifra de renovaciones si se obtuvo un incremento del 4,67% frente al 2015, se observa un movimiento bajo pero siempre con incremento-

Registro Único Empresarial y Social RUES.

Es el Registro Único Empresarial y Social un significativo apoyo para los empresarios de las islas, es una herramienta muy utilizada, mostro comportamiento estable, sin embargo por temas de conexión se presentaron problemas de cambio de estados los cuales fueron resueltos oportunamente.

Sistema de PQRSF (calidad)

Mes	Radicada	Necesitan Respuesta	Respondida	Pendientes por Respuesta	Pendientes de Reclamar
Enero	161	65	64	1	0
Febrero	229	94	89	0	5
Marzo	211	94	91	1	2
Abril	242	117	117	0	0
Mayo	200	109	109	0	0
Junio	202	96	96	0	0
Julio	157	61	61	0	0
Agosto	186	74	71	2	1
Septiembre	217	89	78	8	3
Octubre	182	65	50	10	5

Noviembre	126	42	37	2	3
Diciembre	171	65	47	17	1
TOTAL	2284	971	910	41	20

En el año 2016 se radicaron en la entidad un total de 2.284 documentos, de los cuales 971 eran peticiones que requerían respuesta por parte de la entidad. Del total de peticiones radicadas, se le dio salida a 930 equivalente a un 96%. Sin embargo 20 peticiones están a la espera de ser reclamados por los usuarios quienes previamente fueron notificados vía correo electrónico y/o teléfono por parte de las funcionarias de la entidad.

Del total de la correspondencia radicada se encuentra también que el 0,62% (6) corresponden a quejas, de las cuales 4 fueron dirigidas al proceso de Registros Públicos, (67%), una al Proceso de Presidencia (17%), y una al Proceso de Calidad (17%). Las quejas que fueron direccionadas al Proceso de Registros Públicos fueron por demoras en la prestación del servicio, situación a la cual se le realizó el debido seguimiento y la toma de medidas pertinentes.

Número de peticiones resueltas: Año 2016 :930 año 2015: 606

Quejas: Año 2016: 6 año 2015: 9

Si bien se observa que se avanza en el tema de respuesta a peticiones y en cuanto a quejas, vemos aun la oportunidad de mejorar, para lo cual se realiza un mayor seguimiento a los datos discriminados.

Costumbre Mercantil

Inicialmente se realizó un trabajo de campo de recolección de información en la isla de San Andrés, con el fin de identificar aquellas conductas que son una práctica común en el sector hotelero. Para establecer las costumbres potenciales se llevó a cabo un sondeo preliminar, y así de las conductas identificadas e investigadas se aprobaron como costumbre mercantil las siguientes:

1. En San Andrés, los hoteles realizan algún cobro o solicita un depósito como confirmación de la reserva.
2. En San Andrés, los hoteles permitan el alojamiento de los menores de dos años sin costo alguno, siempre y cuando estén acompañados por su acudiente o adulto responsable

Noticia Mercantil

La publicación mensual de la Noticia Mercantil puede ser consultada a través de nuestra página web y se remite la certificación en constancia de dicha publicación al ente de Control. Se facilita la consulta a nuestros usuarios a través del equipo del área de atención al público.



INFORME DE GESTIÓN COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

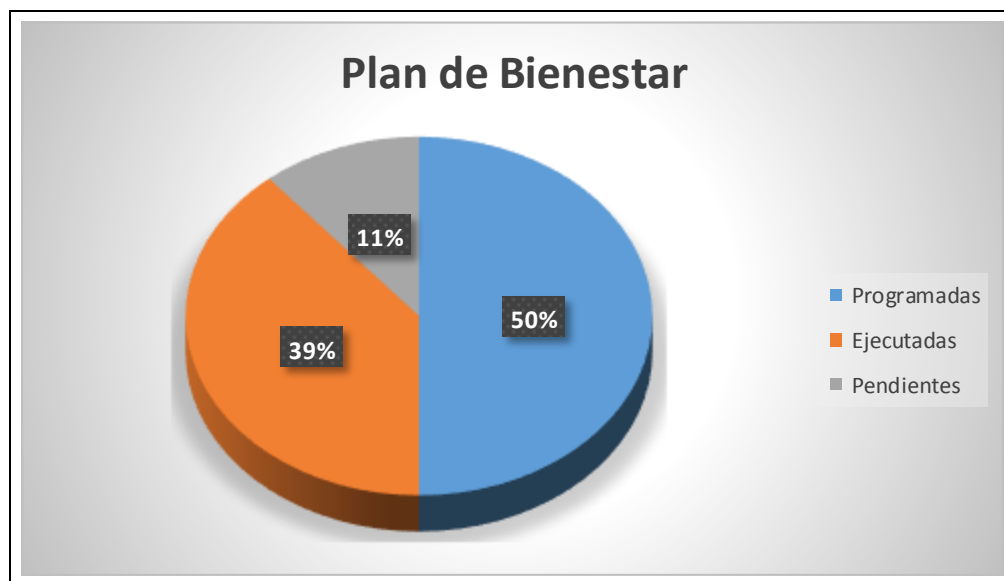
Durante la vigencia del año 2016 se ejecutaron las actividades dispuestas en los planes de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo, Mantenimiento, Sistemas y Gestión Documental.

A continuación se suministra al detalle la información sobre las actividades que se ejecutaron de acuerdo con lo plasmado en nuestro Plan Anual de Trabajo.

Plan de bienestar

Tiene como objetivo principal crear un entorno laboral ideal que contribuya con el desarrollo personal, físico y espiritual, con un alto sentido de pertenencia, unido a la satisfacción por trabajar en un ambiente sano que les permita crecer constantemente.

Objetivo de la actividad	Actividad a desarrollar
Resaltar a los funcionarios que han cumplido años.	Celebración de los cumpleaños de los funcionarios.
Ofrecer una pausa en sus actividades	Un día de descanso por motivo de su cumpleaños.
Brindar una atención especial a las mujeres de la entidad	Celebración día de la mujer
Brindar un rato de esparcimiento y relajación para los funcionarios	Celebración día del empleado
Identificar focos de insatisfacción por parte de los funcionarios	Encuesta de satisfacción del cliente interno
Establecer objetivos y metas, además de calificar el desempeño de los funcionarios	Evaluación de desempeño
Exaltar al funcionario con el mejor puntaje obtenido en la evaluación de desempeño	Entrega de premio y reconocimiento al mejor empleado del semestre I2016
Incentivar a los hijos de nuestros funcionarios	Fiesta navideña y entrega de obsequios para los niños
Fortalecer lazos con los funcionarios de la entidad	Cena navideña y entrega de obsequios



Tal como se observa en la gráfica, de las nueve actividades programadas para el año, se ejecutaron siete actividades hasta la fecha, las otras dos actividades serán completadas

durante el tiempo que queda d la vigencia, lo que permitirá el cumplimiento del 100% del Plan de Bienestar.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En esta vigencia se logró diseñar y documentar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, logrando su articulación con el Sistema de Gestión de Calidad y se estructuro la puesta en marcha del mismo, el SG SST cuenta con los siguientes procedimientos:

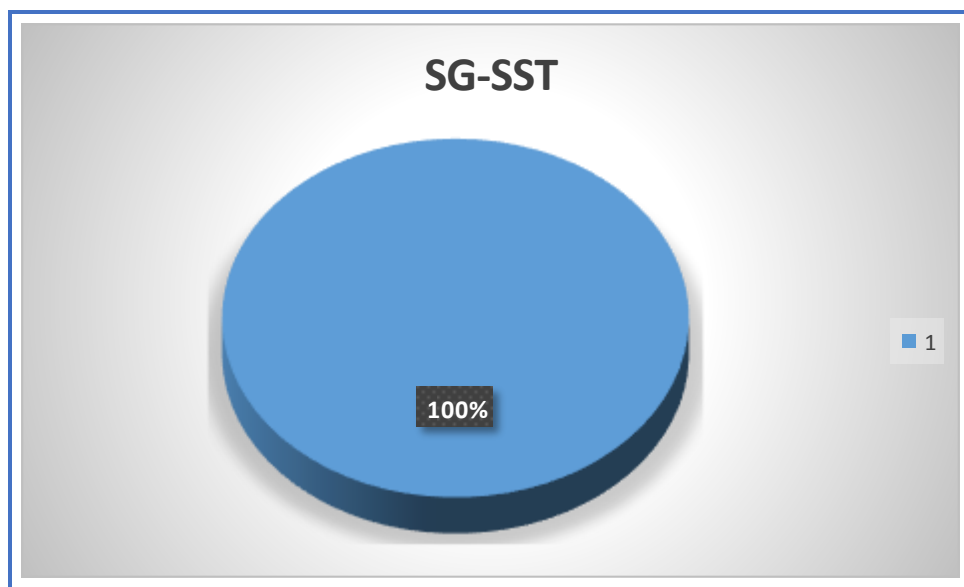
- ☒ Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ☒ Responsabilidades del SG- SST
- ☒ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ☒ Matriz Legal
- ☒ Matriz de Peligro
- ☒ Plan de Emergencias
- ☒ Procedimiento acceso a requisitos Legales
- ☒ Procedimiento de Compra y Entrega de los APP
- ☒ Procedimiento de estándares de Higiene Postural
- ☒ Procedimiento de Evaluaciones Medicas Ocupacionales
- ☒ Procedimiento de Identificación de peligros
- ☒ Procedimiento de Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo
- ☒ Procedimiento de Gestión del Cambio

También se ejecutaron se ejecutaron las siguientes actividades:

Objetivo de actividad	Actividad a desarrollar
Cumplir con lo dispuesto en el decreto reglamentario 1072 de 2015	Diseño y elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Contar con elementos necesarios para la atención ante una emergencia	Adquisición de camilla para transportar heridos
Contar con elementos necesarios para la atención ante una emergencia	Adquisición de un botiquín portátil para atención ante una emergencia
Garantizar las acciones necesarias ante un conato de incendio	Recarga de extintores de manera periódica, distribuidos estratégicamente por toda la entidad
Brindar herramientas en atención frente a una emergencia	Capacitación y práctica sobre el uso de extintores en campo.
Adquirir conocimiento que permita la	Capacitación COPASST sobre el Decreto

vigilancia y control del SG-SST

Reglamentario 1072 de 2015 y la implementación del SG- SST.



De acuerdo con lo programado en el Plan se ejecutaron todas las actividades dispuestas.

Plan de capacitación

El Plan de capacitación de la entidad tiene como objetivo brindar a los funcionarios las competencias y formación necesaria para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Para ello se tiene en cuenta la evaluación por competencias en la que nos permite medir el nivel de formación de los trabajadores, fijar metas de acuerdo con los objetivos del cargo y por último se identifican las necesidades en capacitación y formación, contamos con capacitaciones programadas desde la Coordinación Administrativa y las capacitaciones internas lideradas y dictadas por cada jefe de área.

Capacitaciones establecidas para los funcionarios:

OBJETIVO DE LA CAPACITACION	NOMBRE DE LA CAPACITACION
Brindar herramientas a los funcionarios sobre los riesgos a los que están expuestos	Charla sobre extorción (Policía Nacional)
Lograr el levantamiento del inventario de documental	Capacitación sobre la implementación del Sistema de Gestión Documental
Mejorar las relaciones intrapersonales entre los trabajadores	Taller sobre cultura laboral y clima organizacional
Brindar herramientas al personal sobre el manejo de los cliente externos	Taller de manejo de clientes con dificultades, quejas y reclamos
Actualizar y profundizar sobre las herramientas para el manejo de sus competencias	Encuentro Nacional de Asistentes Ejecutivos Inap
Identificar y mejorar la atención al usuario	Funcionamiento atención al usuario
Adquirir las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones	Manejo de bases de datos en Excel
Adquirir conocimientos sobre el cambio normativo y su aplicabilidad sobre la ISO 9001:2015	Cambio de versión ISO 9001:2015
Realizar reinducción de la organización de los documentos previo el inventario de los mismo	Reinducción en organización de Entidades Sin Ánimo de Lucro
Revisar proceso de inventario archivo de Registros Públicos	Reinducción sobre procesos de Gestión Documental
Adquirir las competencias necesarias por parte de los funcionarios para el desempeño de sus funciones	Resocialización funcionamiento de Registros Públicos y Caja
Adquirir herramientas para la implementación del SGD- Protocolo de digitalización	Seguimiento y guía metodológica para la implementación y aplicación del Protocolo de digitalización y avances del PGD - LEXCO
Presentación de la nueva plataforma y los servicios	Migración de plataforma RUES a AMAZON
Actualizar cambios en la norma	Taller de Registro Públicos
Adquirir las competencias necesarias para el diseño e implementación del SG-SST	Diplomado en Sistemas Integrados en Calidad, Ambiente y OHSAS 2015
Brindar herramientas necesarias para la atención ante una emergencia	Curso básico sobre uso del extintor
Adquirir las competencias necesarias	Curso de redacción (Sena)

para el desarrollo de funciones	
Adquirir las competencias necesarias para el desarrollo de funciones	Actualización servicios camerales



De las 18 capacitaciones programadas para la vigencia 2016, se ejecutaron todas logrando un cumplimiento del 100%

Plan de mantenimiento

Con el Plan de mantenimiento se busca garantizar el buen estado las instalaciones físicas de la entidad, realizando obras y labores de mantenimiento y limpieza para la conservación de las mismas.

Desde la vigencia anterior esta Cámara de Comercio adelantó trabajos de adecuaciones físicas en las oficinas del primer piso del Edificio de la Cámara de Comercio, abrió sus puertas durante segundo semestre del año en curso, logrando con esto mejorar la prestación del servicio, facilitando el acceso a las personas en condición de discapacidad, adulto mayor, mujeres embarazadas y en general el objetivo es brindar una mejor atención a la comunidad isleña.

En la búsqueda de la mejora continua fue necesario realizar una revisión en nuestras redes y la adquisición de nuevos equipos tecnológicos que permitieron mejorar la navegabilidad y optimizar el acceso a las diferentes plataformas utilizadas por cada área.

Actividades de Mantenimiento

Objetivo del cambio, arreglo y/o reparación	Actividades
Adecuar la oficina del primer piso dispuesta para la atención al público a partir de junio	Adecuaciones físicas oficina primer piso de atención al público
Garantizar que el área de trabajo cuente con una temperatura óptima para la realización de sus funciones	Mantenimiento correctivo y preventivo en los aires acondicionados de la entidad
Garantizar que el área de trabajo cuente con las condiciones de limpieza adecuadas para nuestros clientes	Programación de jornadas de aseos en todas las áreas de la entidad
Mejorar la prestación del servicio	Mantenimiento en cableado eléctrico, paredes, pintura y resane del salón Alejandro Ranking
Mejorar el rendimiento, administración de dominios, optimizar la seguridad de la información	Implementación de software y hardware para el uso de la red
mejorar la calidad del servicio, tiempos de respuesta y seguridad de la información con la implementación nueva tecnología	Instalación de dispositivos de seguridad, actualización de software
Aumentar la vida útil de los equipos	Mantenimiento preventivo, limpieza de partes externas e internas de los equipos de la entidad
Mejorar la calidad del servicio, tiempos de respuesta y seguridad de la información con la implementación nueva tecnología	Reemplazo de computadores, instalación de dispositivos de seguridad, actualización de software



Tal como se programaron las actividades en el Plan de Mantenimiento se desarrollaron en un 100%, cumpliendo a cabalidad con lo planeado.

Gestión Documental

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley general de Archivos, la Resolución 8934 de 2014 y las demás normas que aplican al respecto, la entidad viene adelantado la implementación del Sistema de Gestión Documental, buscando así articularlo su Sistema de Calidad, en la actualidad nos encontramos desarrollando el protocolo de digitalización el cual se tendrá listo para la siguiente vigencia.

Todos los cambios implementados se realizan con el soporte técnico de la firma consultora LEXCO S.A. Contratada a través de la Confederación de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS.

Actualmente este ente se encuentra en la búsqueda de una firma que brinde soporte tecnológico a través de un software que cumpla con los requisitos de la norma técnica ISO 19005 sobre Sistemas Integrados de Conservación.

Análisis Financiero de la Ejecución de Ingresos y Gastos

Durante el año gravable 2016, se observa que el presupuesto fue ejecutado casi en su totalidad, se puede destacar rubros significativos como como Renovaciones, Formularios, Certificaciones, Inscripciones de actos y documentos, registro de proponentes que muestran un mayor valor ejecutado al presupuestado, cabe anotar que el rubro Ingresos

posee un 78.71% de ejecución por que ella refleja una adición al presupuesto del 2016 por subvenciones del gobierno.

Durante el año gravable 2016 el presupuesto pagado de la Cámara de Comercio ascendió a \$1.595.286.532,59, es decir un 74,87% de lo aprobado donde el gasto publico representa un 96% aproximadamente y el privado un 4%.

El gasto público se ejecutó en un 99.97% aproximadamente donde se puede observar que los programas planeados para esta vigencia se adelantaron casi en su totalidad, podemos destacar los gastos por ampliación de las instalaciones sugeridos por la SIC, en cuanto a tener en el primer piso el punto de atención.

El gasto del personal se registró un ejercicio presupuestal del 50% del aprobado ya que se mantuvo el personal de planta como se planeó.

Se observan también como gastos de activos fijos dados de baja \$27.996.396,06, debido a los activos que en vigencias anteriores no se aplicó la debida depreciación, quedando reflejado también el gasto de depreciación el cual ascendió a \$72.848.043,99 por el mismo motivo.

Cabe destacar también que el presupuesto muestra un saldo disponible a ejecutar de \$505.714.000 correspondientes a subvenciones del Gobierno adiciones del 2016.



Indique las actividades realizadas para promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial, así como las capacitaciones en las áreas comercial, industrial o de interés regional.

DESARROLLO EMPRESARIAL – PROMOCIÓN Y DESARROLLO

Formación Empresarial

En cumplimiento de nuestra Política de Gestión, que busca el fortalecimiento empresarial del Departamento Archipiélago, y considerando que el desarrollo del Talento Humano constituye un factor determinante para impactar los niveles de competitividad y productividad de una organización y/o territorio; en el año 2016 logramos ejecutar el Programa de Formación propio de la Entidad, consistente en 5 seminarios con el apoyo de instituciones aliadas como la Cámara de Comercio de Bogotá, PROCOLOMBIA, BANCOLDEX, un conjunto de capacitaciones en temas estratégicos encaminados hacia el cambio de mentalidad de los empresarios locales y proporcionar herramientas para potencializar y maximizar la gestión de los mismos en sus organizaciones, pymes, y en general en el sector empresarial de las Islas. El balance de la vigencia arrojó como resultado la asistencia de 324 participantes en las jornadas desarrolladas.

Programa Formación Empresarial Propia de la Cámara

Seminarios	5
Diplomados	0
Participantes	139
Contenidos:	
Seminarios	

- ✓ **Reforma y actualización tributaria año 2016**
- ✓ **Venta Consultiva**
- ✓ **Manejo de Clientes, Quejas y Reclamos**
- ✓ **Actualización de la Norma ISO 9001**
- ✓ **Herramientas de Servicio al Cliente**

Seminario 1. Fecha: 12 y 13 de febrero 2016

Reforma y Actualización Tributaria Año 2016

Objetivo: Actualizar a todas las personas responsables del manejo de la información tributaria y contable de las personas naturales y jurídicas, con o sin ánimo de lucro, empresas, comerciantes, prestadores de servicios y demás personas naturales y jurídicas que deban cumplir obligaciones tributarias, conozcan como los afectan la aplicación de la última reforma tributaria y los decretos reglamentarios expedidos durante el año 2015 y los que se expidan en el año.

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 35 personas



Seminario 2. Fecha: Marzo 9 y 10 de 2016

VENTA CONSULTIVA 2016

Objetivo: Alcanzar un alto nivel de profesionalidad como vendedor para conseguir más clientes, mejorando su autoconfianza y cultivando su comunicación, desarrollando las habilidades necesarias como la motivación, la disciplina, la actitud mental positiva y el autocontrol.

Asistencia esperada: 15 personas

Total de asistencia: 17 personas



Seminario 3. Fecha: 15 de Abril 2016

Manejo de Clientes con Dificultades, Quejas Y Reclamos

Proponer una metodología para la planeación, diseño, operación, mantenimiento y mejora de un proceso para el manejo de los reclamos de los clientes en las Organizaciones.

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 37 personas



Seminario 4. Fecha: 5 – 6 de Mayo de 2016

Actualización en la Norma ISO 9001

Esta capacitación está dirigida personas interesadas en la actualización de la norma ISO 9001, al final de la misma, el participante está en capacidad de conocer los cambios entre la versión del año 2008 y la versión del año 2015 descritos en la Norma técnica colombiana, así como también identificar como el riesgo influye en logro de la planificación, implementación y mejora del SGC.

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 16 personas



Seminario 5. 18 – 19 de Mayo de 2016

Informe de Gestión 2.016

Herramientas de Servicio al Cliente

Brindar herramientas que permitan al participante transmitir opiniones, posturas y sentimientos ya sea al cliente interno y externo de forma asertiva

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 34 personas



Programa de Formación Exportadora Énfasis Turístico – PROCOLOMBIA

Capacitaciones 5

Participantes 144

Jornadas:

- ✓ **Servicios un mundo de oportunidades. 05 febrero de 2016. 32 personas.**
- ✓ **Calidad turística. 16 de febrero de 2016. 44 personas.**
- ✓ **Internacionalización un mundo de oportunidades. 05 de abril de 2016. 25 personas.**
- ✓ **Marketing Digital. 24 de mayo de 2016. 25 personas.**
- ✓ **Exportar es posible. 11 de agosto de 2016. 18 personas.**

A. SERVICIOS UN MUNDO DE OPORTUNIDADES. Fecha: 05 de Febrero de 2016

Ayudar a los participantes a identificar que el sector de servicio es el único que ha generado y está generando nuevo empleo. Conviene distinguir entre dos tipos de servicios: los denominados servicios finales, que son consumidos por sus clientes (actividades domésticas, comercio al detalle, turismo, actividades de ocio, etc.) y servicios intermedios, que son los que se prestan a productores de bienes y productores de otros servicios (distribución, consultoría, financiación, etc.) y por tanto, su función depende de la evolución de otros sectores de la economía

Asistencia esperada: 20 personas

Total de asistentes: 32 personas



B. CALIDAD TURÍSTICA. Fecha: 16 Febrero de 2016

Objetivo: Ayudar a los participantes a identificar que la calidad puede ser definida de distintas formas dependiendo de la perspectiva considerada. Desde el punto de vista de la empresa, se puede entender la calidad de cuatro maneras diferentes: calidad como conformidad con unas especificaciones, calidad como satisfacción de las expectativas de los clientes, calidad como valor y calidad como excelencia.

Asistencia esperada: 20 personas

Total de asistentes: 44 personas



C. INTERNACIONALIZACION UN MUNDO DE OPORTUNIDADES. Fecha: 5 De ABRIL 2016

Ayudar a los participantes a identificar que un mundo globalizado y en constante evolución como el que vivimos, la internacionalización ha dejado de ser una opción para convertirse en una necesidad de toda empresa que desee seguir siendo competitiva. Triunfar en este difícil y a la vez estimulante reto requiere acertar en los planteamientos estratégicos, pero ¿cómo comenzamos a abordar los mercados internacionales.

Asistencia esperada: 20 personas

Total de asistentes: 25 personas



D. MARKETING DIGITAL. Fecha 24 de Mayo de 2016

El marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales. Todas las técnicas del mundo off-line son imitadas y

traducidas a un nuevo mundo, el mundo online. En el ámbito digital aparecen nuevas herramientas como la inmediatez, las nuevas redes que surgen día a día, y la posibilidad de mediciones reales de cada una de las estrategias empleadas.

Asistencia esperada: 20 personas

Total de asistentes: 25 personas



E. Exportar es posible. Fecha: 11 de Agosto de 2016

Objetivo: El participante estará en la capacidad de identificar y aplicar los requisitos y procesos para exportar un servicio en Colombia, identificando sus ventajas y desventajas en el proceso.

Asistencia esperada: 15 personas Total de asistencia: 18 personas



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS



#PROCOLOMBIACO



**EXPORTAR ES
POSIBLE**

**Procolombia y Cámara de Comercio de San
Andrés, Providencia y Santa Catalina**

Lo invitan a participar en el programa en donde podrá comprender el proceso de exportación, conocer las tendencias y oportunidades del mercado internacional y desarrollar las estrategias para ser competitivo.

FECHA	HORARIO	SEMINARIO
11-Agosto	08:00 a.m. – 9:00 a.m.	Internacionalización: una oportunidad para su negocio
11-Agosto	9:00 p.m. – 10:30 a.m.	¿Cómo seleccionar el mejor mercado para exportar su producto?
11-Agosto	10:30 a.m. – 12:00 m.	¿Que documentos y costos debe tener en cuenta para exportar su producto?

Lugar: Cámara de Comercio San Andrés, Providencia y Santa Catalina – 4to Piso
Salón: Alejandro Rankin

Educación Financiera - Bancoldex

Seminarios	1
Participantes	41
Jornada:	
✓ La Gestión del Recurso Humano en las Mipymes. 4 De Agosto de 2016	

A. La Gestión del Recurso Humano en la Mipymes Fecha. 4 De Agosto de 2016

Objetivo al elaborar los objetivos, establecemos cómo vamos a concretar lo que decimos que hacemos y cómo vamos a alcanzar nuestro horizonte. Bajamos a cuestiones más concretas nuestra misión y visión para poder a partir de ellos, generar acciones. Las personas llevan adelante acciones operativas, que deben responder a objetivos que a su vez deriven de la misión y visión. Así sus comportamientos estarán alineados a lo que la organización se ha planteado.

Asistencia esperada: 20 personas

Total de asistencia: 41 personas



TALLER
La gestión del recurso humano en las Mipymes

CONFERENCISTA
 **Carlos Caballero**
Experto Temático / Universidad Externado de Colombia.

HORARIO
 Jueves, 04 de Agosto de 2016
8:00 am - 12:00 m y 2:00 pm - 6:00 pm

LUGAR
 Edificio Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina / Salón Alejandro Rankin, 4to. Piso.

COSTO
 Sin costo para el empresario
Se entregará Certificado de asistencia.

Para mayor información comuníquese en |  5123803 ext. 105 en San Andrés
coordinacion@camarasai.org

Formación en Convenio con la Cámara de Comercio Hispano Colombiana

Seminarios	1
Diplomados	2
Participantes	60
Contenidos:	

Diplomados

- ✓ **Diseño de Productos Turísticos Locales con Proyección Internacional**
- ✓ **Negocios Internacionales y Tributación**

Seminarios

- ✓ **Gestión de la Innovación en las Empresas**

Diplomado 1. Fecha: 15 de septiembre y 8 de octubre de 2016

DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS LOCALES CON PROYECCIÓN INTERNACIONAL

Objetivo: Promover el desarrollo de las competencias requeridas para el diseño y puesta en marcha de ofertas de productos y servicios turísticos.



Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 20 personas

Diplomado 2. Fecha: 23 de septiembre y 22 de octubre de 2016

NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TRIBUTACIÓN

Fortalecer las competencias de los participantes para la gestión de procesos de internacionalización de las empresas, atendiendo las normas aplicables en materia de comercio internacional y de tributación.

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 20 personas

Seminario 1. Fecha: 20 al 22 de octubre de 2016

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS

Fortalecer las competencias específicas del personal de nivel medio y operativo referidas a la gestión de la innovación tecnológica en las empresas.

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 20 personas

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 a lo largo del año, promocionó las distintas ferias nacionales e internacionales, así como las misiones empresariales. Para este fin,

- A lo largo del año se adelantaron reuniones con los distintos gremios y autoridades para apoyar las soluciones y estrategias tendientes a potencializar el sector empresarial y propender por el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por y para los empresarios locales.



- En alianza con la Gobernación Departamental, se gestionaron nuevamente para la vigencia 2016, dos viajes de cooperación internacional a la China en los que participó la Directora de Promoción y Desarrollo de la Entidad y la Contratista encargada de la coordinación de varios convenios neurálgicos para la Cámara.



Señale las actividades realizadas para promover el desarrollo regional y empresarial, el mejoramiento de la competitividad y la participación en programas nacionales de esta índole.

Afiliados

En el 2016, se elaboró el Programa de Afiliados y se actualizó el Reglamento de Afiliados. Estos documentos sirvieron de base para desarrollar estrategias encaminadas a alcanzar la meta de 200 Afiliados que se tenía para esta vigencia, estimulando las renovaciones, las nuevas afiliaciones y la participación de los comerciantes en el Programa de Afiliados, permitiéndoles disfrutar de los beneficios y derechos estipulados en la normatividad vigente, así como de un portafolio de beneficios adicionales, consistente en descuentos en establecimientos de comercio con los cuales la Cámara firmó convenios.

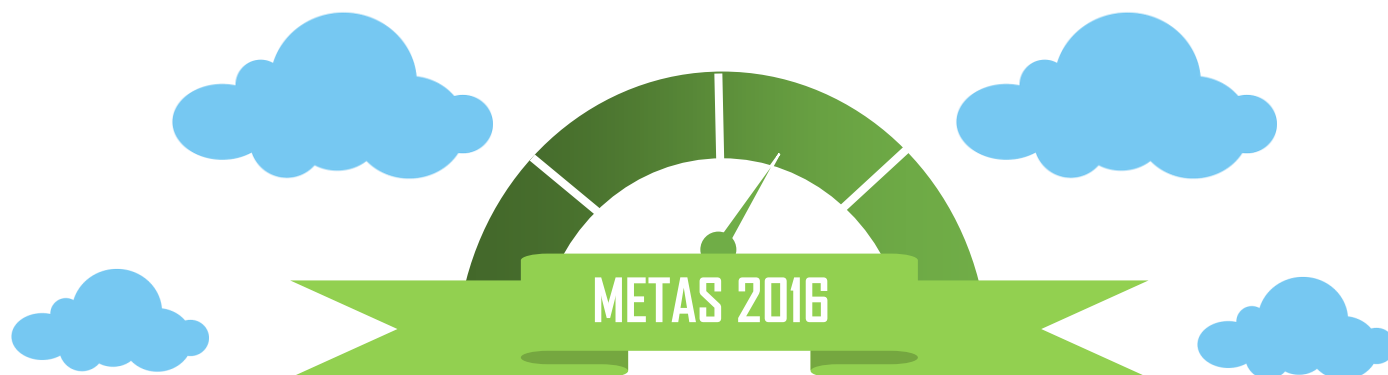
Estas fueron las estrategias implementadas:

ESTRATEGIA	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES
Fidelización	Fidelizar a la población de Afiliados, para contar con su participación activa a través del tiempo.	Garantizar un mínimo de 200 Afiliados en 2016, con un incremento anual del 10%.	1. Elaboración de un reglamento digital para ser divulgado a todos los Afiliados. 2. Entregar detalle de bienvenida en el mes de abril, una vez finalizada la renovación. 3. Elaborar y divulgar cartilla de Afiliados. 4. Entregar oportunamente las credenciales de Afiliados. 5. Entregar detalle de navidad. 6. Impartir un (1) Seminario gratuito al año.
Ampliación de Portafolio de Beneficios	Incentivar la renovación oportuna de la afiliación, atraer nuevos Afiliados, y elevar los niveles de satisfacción de nuestros Afiliados.	Firmar Convenios Comerciales con al menos cinco (5) establecimientos de comercio de la Isla.	1. Realizar un sondeo a través de la encuesta de satisfacción de los Afiliados, acerca de los beneficios adicionales que les gustaría recibir. 2. Firmar Convenios Comerciales. 3. Elaborar piezas publicitarias del Portafolio de Beneficios Adicionales. 4. Divulgar información. 5. Evaluar la satisfacción de los

			Afiliados frente al Portafolio de Beneficios Adicionales.
Atención Preferencial	Brindar una atención diferenciada a nuestros Afiliados, de modo que sus solicitudes sean atendidas en el menor tiempo posible y garantizando siempre la calidad en el servicio y la proactividad en nuestra labor.	Mínimo 80% de las encuestas de satisfacción de Afiliados calificadas como excelentes para la pregunta No. 2.	1. Señalización en caja preferencial. 2. Identificación desde la recepción. 3. Parametrización del digiturno. 4. Atención personalizada en la Asistencia de Presidencia y en la Coordinación de Desarrollo. 5. Link especial e interactivo en la página web institucional.



Cumplimiento de metas – Afiliados



META 1

200 Afiliados

229 Afiliados

100% de cumplimiento

META 2

5 Convenios comerciales

7 Convenios firmados

100% de cumplimiento

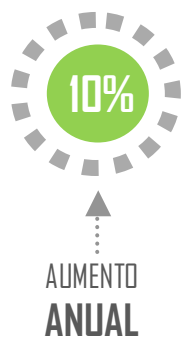
META 3

80% Satisfacción

70% calificaciones excelentes

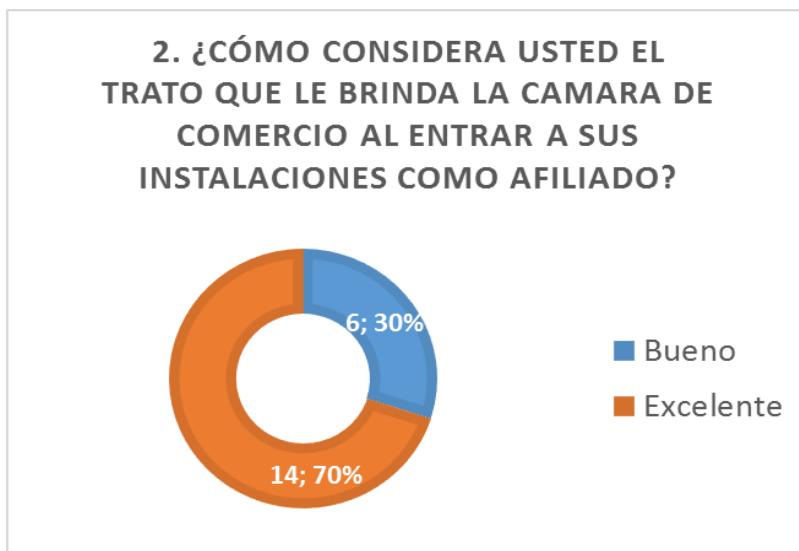
30% calificaciones buenas

100% de cumplimiento



En el número de Afiliados a partir del 2017

Durante los meses de noviembre y diciembre, se aplicó una encuesta de satisfacción de Afiliados, la cual arrojó como resultado un nivel de satisfacción total del 100% (de los Afiliados encuestados, 70% calificaron la atención que se les brinda como excelente y 30% la calificaron como buena).



Promoción del Emprendimiento

Red Regional de Emprendimiento

- En el 2016, se continuó el proceso de dinamización de la RRE, realizando reuniones periódicas en las que se adelantó la Matriz de Emprendimiento del Archipiélago y se dieron los primeros pasos para lograr una mayor articulación de las Entidades que conforman la Red.
- En el mes de noviembre, se conmemoró la semana global del emprendimiento, realizando una feria de emprendedores y un seminario sobre Formalización Laboral, para lo cual contamos con el apoyo y participación del Ministerio de Trabajo. En esta actividad, se trabajó articuladamente y el resultado fue muy positivo.

Asesorías en Emprendimiento

A lo largo del 2016 se efectuaron asesorías a los emprendedores que se acercaron a la Cámara para realizar consultas relacionadas con convocatorias a fuentes de financiación, formación, ruedas de negocio, proyectos e información en general.

Se ha diseñado un directorio de los actores del emprendimiento en el Archipiélago, el cual es suministrado en las asesorías a los emprendedores para que les sirva como guía y puedan recibir la información de primera mano y de forma oportuna en cada una de las etapas de su negocio.

Convenios de Cooperación

Alianzas para la Innovación

Alcance: En la tercera versión del programa Alianzas para la Innovación (segunda participación para San Andrés), se busca al igual que en las anteriores versiones, aunar esfuerzos para la implementación regional, desarrollando los componentes de: Mentalidad y Cultura de la Innovación, Construcción de la Ruta de Innovación e Implementación, en pro del fortalecimiento las Capacidades Regionales para Apoyar la Innovación y la Gestión del Conocimiento.



METAS: 40 empresarios sensibilizados - 15 Empresarios inscritos en la Ruta -
2 Empresarios beneficiados – 2 Facilitadores

Entidades Aliadas:

- COLCIENCIAS
- CONFECÁMARAS
- Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Recursos del Convenio:

- Aportes en Especie Cámara de Comercio: \$18.262.500
- Aportes en Efectivo Cámara de Comercio: \$7.850.000
- CONFECÁMARAS: \$486.600.000 (Total Región Caribe)
- **Valor Total del Convenio: \$960.986.400** (Total Región Caribe)

En el 2016 se firmó el Convenio, pero las actividades de la Alianza se desarrollarán en el primer trimestre del año 2017.

Mejoramiento del Entorno y de la Competitividad Regional

Estudios e Investigaciones

1. Cómo vamos San Andrés: En el cuarto trimestre del año se llevó a cabo una encuesta de percepción ciudadana, que fue aplicada a los Afiliados de la Entidad. En el mes de enero de 2017 se publicarán y divulgarán los resultados con el sector empresarial, la comunidad de las Islas y los organismos y entidades responsables de la toma de decisiones en pro del desarrollo de la Región.

2. Notas económicas resultantes del análisis de perfiles de visitantes.

3. Estudio Económico de la Región: DIAGNOSTICO ECONÓMICO 2016 SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y STA. CATALINA; en el cual se plasman temas de mucha relevancia para el sector empresarial del Departamento, abarcando indicadores económicos, análisis de la dinámica empresarial, análisis del mercado laboral, análisis de la competitividad y del sector turismo. Este estudio se publicará en el mes de enero de 2017.

Comisión Regional de Competitividad

En el 2016, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, estableció que los Coordinadores de Misitio, serán los Gestores de la CRC, encargándose de las funciones de coordinación de la misma, con el apoyo de las Cámaras de Comercio, quienes ejercen la Secretaría Técnica.

Se adelantarán acciones puntuales con el propósito de reactivar la CRC y se retomen las actividades establecidas en el marco de las 5 líneas de acción definidas en la ruta competitiva Seaflower.

Gestión Cívica, Social y Cultural

Convenios y alianzas tendientes a mejorar el entorno cívico y social – Diagnóstico de Cultura Ciudadana

En el marco del Proyecto de Cultura Ciudadana (No. 9677-SAPII013-376-2015) celebrado entre el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – FIDUPREVISORA S.A.; El Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores; el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; el Municipio de Providencia y Santa Catalina Islas; la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina Islas; y la Corporación Visionarios por Colombia, en el 2016 las siguientes acciones:

TEATRO INVISIBLE: Acción de desnaturalización de la resolución violenta de conflictos a través de teatro en espacio público

Puestas en escena: 40 (restaurantes, buses, Peatonal, Gobernación, C.Comercio, ferretería, EPS, Hospital, Of. Celular, bancos, cajeros, salida colegios, Iglesias, Evento Día mujer.

Asistencia escena: 367 (conteo en escena)

Reacciones positivas: 14

Reacciones negativas: 3

ESTRATEGIA DE EXPECTATIVA: MURALES, VENTANAS

Intervenciones en espacio público: piezas artísticas, interactivas, informativas o lúdicas como introducción a las acciones

3 Murales: El Cocal, Simpson Well, La Loma-Mission Hill

Frases escogidas por niños de los barrios.

Pintura de murales con participación de algunos niños de la comunidad.

FASES FUTURAS

-#JugandoJuntos

Invitaremos a ver la interculturalidad de la Isla desde una perspectiva positiva. A partir de la comunicación intensificada, generaremos un espacio para el encuentro y el diálogo de las distintas culturas que habitan la isla.

- Pasaporte del buen turista

A través de una herramienta de auto regulación, se espera que los turistas promuevan y tengan comportamientos positivos y corresponsables con las islas

- Evento de cierre

Espacio de alineación de expectativas que busca desmitificar falsas creencias de la población y realizar acuerdos colectivos con la ciudadanía para replantear las formas de relacionamiento.

- Video Living Together

Será un video de recopilación de la estrategia cuyo mensaje promoverá los comportamientos positivos de convivencia y respeto, dirigido principalmente a los visitantes de la isla.

• Página www.livintugeda.co

Este es un espacio novedoso, atractivo y riguroso, creado especialmente para la población de las islas por medio de la página web www.livintugeda.co, plataforma virtual del Centro de Pensamiento y Acción en Cultura Ciudadana de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.



Green Moon Festival

El espíritu mágico del *Green Moon Festival* está influenciado por las expresiones típicas de las islas, un patrimonio vivo que se disfruta a través de sus tradiciones: música, gastronomía, danzas y demás manifestaciones artísticas. Esta esencia, perfiló la festividad como un gran atractivo turístico y dinamizador de nuestro principal sector productivo, con los siguientes resultados:

IMPACTO:

- 91,58% de Ocupación Hotelera del 15 al 17 de septiembre.
- 75.221 Turistas nos visitaron durante el mes de Septiembre, Incremento del 10%.
- Generamos 300 Empleos directos.
- Ingresos por más de \$ 35.000.000 Millones generaron la venta de comidas típicas.
- 21 Grupos de música local participaron en el festival.
- 33.665 Asistentes aproximadamente para todos los eventos.
- Cobertura de Medios Nacionales e Internacionales posicionando el Festival.

En el marco del festival, se realizaron 18 eventos, entre ellos:

- 8 Eventos Académicos (625 asistentes):

- Di Ruuts Project
- Gente de Mar
- Capacidad de Carga
- Bush Culture
- Bread Fruit Culture
- Feria Lingüística
- Lanzamiento libro Providencia
- Island Heroes

- 6 Eventos Culturales (2.040 asistentes):

- Soul Gospel
- Carrera de Caballos
- Película Vanishing Sail
- Apertura Oficial
- Silencio del Tambor
- Miss Bess

- 4 Eventos Musicales (31.000 asistentes):

- In Da House
- Cuba en San Andrés
- Concierto Integración
- Concierto Integración

En total, se estima que alrededor de 33.665 personas disfrutaron del Green Moon. Países Invitados: Panamá, Jamaica, Cuba, Guadalupe.

En el 2.017 se cumplen los 30 años de este evento máximo icono cultural de las islas, para lo cual nos encontramos desde ya planificando las actividades.



Caribbean Christmas



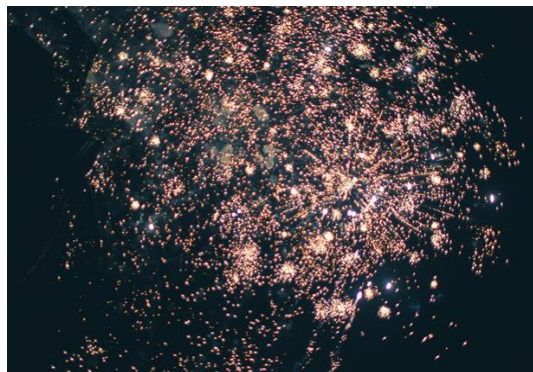
La décima versión del **CARIBBEAN CHRISTMAS IN SEAFLOWER** se cumplió el 30 de diciembre, a partir de las 11:00 a.m. y hasta la media noche. Todos los recursos fueron dispuestos para que se produjera la exaltación de las manifestaciones culturales del archipiélago, un atractivo tan encantador y mágico como el mar de los siete colores. La respuesta de la comunidad fue magnífica y hubo mucha afluencia de personas durante el evento.

El **CARIBBEAN CHRISTMAS IN SEAFLOWER** es un evento institucional de la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que este año contó con el patrocinio y apoyo de la Gobernación Departamental a través de la Secretaria de Cultura y la organización Sol Cable Visión.

ENTIDADES QUE APOYARON EL EVENTO

- POLICÍA NACIONAL
- CRUZ ROJA COLOMBIANA
- DEFENSA CIVIL
- BOMBEROS
- TRASH BUSTERS
- AERONAÚTICA CIVIL DE COLOMBIA
- CORALINA
- GRUPO LITORAL

Se realizó una feria gastronómica, un concierto con distintos artistas de la casa, danzas típicas y un show de juegos pirotécnicos.



Comunicación Institucional

Emisión periódico del informativo virtual Comunic@mara, por medio del cual le contamos a nuestros Afiliados, matriculados y a la comunidad en general sobre:

- Gestión Institucional
- Eventos
- Oportunidades Comercial (Misiones Empresariales, Ferias y Ruedas de Negocios)

En el 2016 se publicaron 6 comunic@maras (bimestralmente).

De igual forma, el área de Promoción y Desarrollo proporcionó apoyo en la publicación de noticias de la Entidad, en las redes sociales institucionales y a través de maillings.



Elabore un cuadro comparativo de las actividades planeadas en el PAT de 2016 y las efectivamente realizadas, indicando el porcentaje de ejecución y justificando las diferencias

CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2016

	ACTIVIDAD	EJECUTADO	JUSTIFICACIÓN DIFERENCIAS
REGISTROS PÚBLICOS	Campañas telefónicas de los registros delegados	100%	
	Realizar campaña de sensibilización en los barrios	100%	
	Envío masivo de mailing de los registros públicos	100%	
	Publicar banner con información de los registros públicos	100%	
	Levantamiento de información, análisis y publicación	100%	
	Centro de Atención Empresarial (CAE)	100%	
	Impresión folletos informativos	100%	
	Implementación Centro de Conciliación	0%	DANIA GOMEZ
PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Encuesta de Percepción Ciudadana ¿Cómo piensas San Andrés?	100%	
	Caribbean Christmas in Seaflower	100%	
	Notas Económicas	100%	
	Estudio, investigación o encuesta	100%	
	Ejecución Convenio Continuidad Núcleo de Buceo	100%	
	Ejecución Convenio Alianzas para la Innovación	100%	
	Ejecución Convenio, Energía Solar con Solución de Agua Potable y/o Aguas Residuales	100%	
	Secretaría Técnica de la Red Regional de Emprendimiento del Departamento	100%	
	Programas de Formación Empresarial	100%	
	Jornadas de Capacitación Gratuitas	100%	

PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Identificación de oportunidades comerciales en ferias, ruedas de negocios, misiones empresariales y exhibiciones sectoriales a nivel nacional e internacional	100%	
	Programa de Formación Exportadora	100%	
	Comunic@mara Virtual	100%	
	Campaña de afiliación	100%	
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Evaluación de desempeño	100%	
	Plan de Capacitaciones	100%	
	Plan de Bienestar	100%	
	Clima Laboral	100%	
	Plan del Sistema de Gestión de Salud Laboral	100%	
	Gestión de Cartera	100%	
	Plan de Mantenimiento	100%	
	Plan de Sistemas	100%	
PRESIDENCIA EJECUTIVA	Controlar la ejecución presupuestal	100%	
	Sostenimiento del Sistema Gestión Calidad ISO 9001	100%	
	Plan de medios	100%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		96%	



ALAIN ENRIQUE MANDARRÉS FLOREZ
PRESIDENTE EJECUTIVO