

CÁMARA DE COMERCIO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

INFORME EJECUTIVO

31 de diciembre de 2017



GESTIÓN ESTRATÉGICA



MISIÓN

Somos una entidad de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, que contribuye al desarrollo regional mediante el cumplimiento de funciones de registros públicos y desarrollo empresarial, en el departamento archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



VISIÓN

En el 2021 la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, será reconocida por prestar servicios registrales de excelente calidad, posicionándose como ente dinamizador del desarrollo integral y sostenible de la reserva Sea Flower, mediante programas y proyectos de alto impacto en innovación y competitividad empresarial.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1. Administrar los recursos de la entidad de una manera eficiente
- 2. Prestar servicios de excelente calidad, de manera ágil, eficiente y confiable.
- 3. Promover el desarrollo y la competitividad regional, por medio del emprendimiento y el fortalecimiento empresarial.
- 4. Promover el mejoramiento continuo de la entidad y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno.
- 5. Planificar estratégicamente la organización analizando el contexto, las expectativas de los grupos de interés y la capacidad de gestión de la organización para cumplir con los resultados previstos.



MAPA DE PROCESOS



REGISTROS PÚBLICOS



**CÁMARA DE
COMERCIO
DE SAN ANDRÉS**
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

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.

	2017	2016
ATENCIÓN PRESENCIAL	17283	13856

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	2017
EXCELENTE	16108
BUENO	518
REGULAR	16
MALO	5



Formalización - CAE

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.

	2017	2016
ASESORIAS EN FORMALIZACIÓN	594	619
EMPRESAS FORMALIZADAS	385	435



Revisiones Previas

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	
2017	930
2016	942



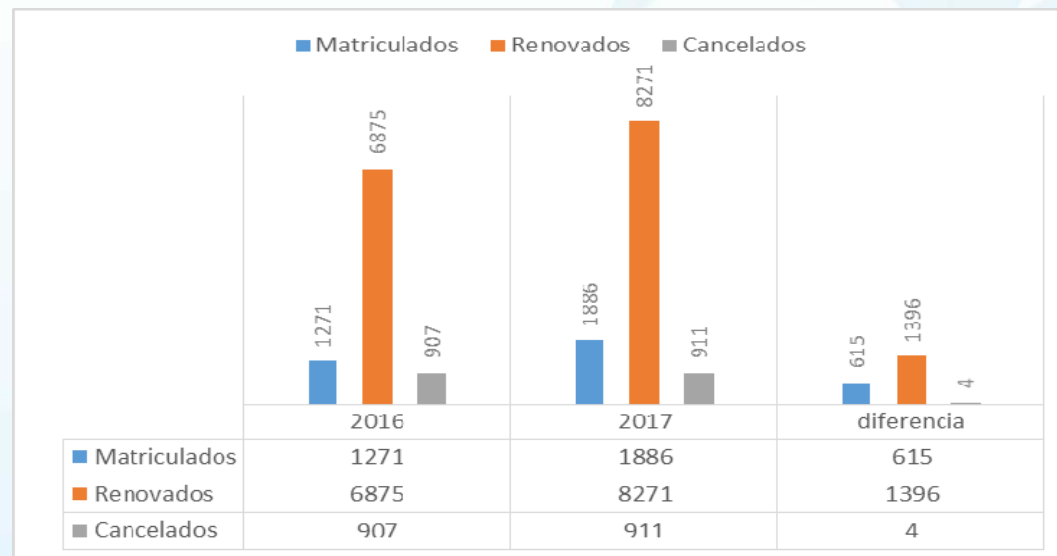
Registros Públicos

Por delegación legal, los registros públicos que adelantan las Cámaras de Comercio son

- ☐ REGISTRO MERCANTIL
 - ☐ REGISTRO DE ESAL
- ☐ REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES
- ☐ REGISTRO NACIONAL DE TURISMO
 - ☐ RONEOL



Comparativo de Matriculados, Renovados y Cancelados de 2016 y 2017 del registro mercantil y entidades sin ánimo de lucro.



REGISTRO ÚNICO DE PROponentES

Comparativo del Registro Único de Proponentes **2016 y 2017.**

	2017	2016
INSCRIPCIÓN	66	39
RENOVACIÓN	72	83
ACTUALIZACIÓN	40	28
CANCELACIÓN	21	1



GESTIÓN DE LOS REGISTROS PUBLICOS

- ☐ **Redistribución de funciones.**
- ☐ **Capacitación del Personal en diferentes registros.**
- ☐ **Intercambio de conocimientos con Cámara de Comercio de Barranquilla.**
- ☐ **Devolución de dineros Ley 1780 de 2016,**
- ☐ **Campañas de renovación (febrero y septiembre)**
- ☐ **Asesoría personalizada a usuarios con relación al cambio normativo de RNT.**



CAPACITACIONES

TEMAS CAPACITACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE CIRUCLAR ÚNICA

**CAPACITACIÓN DE SERVICIOS
VIRUTALES Y CONSULTAS SII**

LEY 1780 DE 2016

INSCRIPCIONES DE DOCUMENTOS

**ACTUALIZACIÓN NORMATIVIDAD DE
REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

**CAPACITACIÓN DE CÁMARA DE
COMERCIO BARRANQUILLA
REGISTROS PÚBLICOS**





Sistema de PQRSF

	TOTAL RADICADAS	REQUIERE RESPUESTA	RESPONDIDAS	PENDIENTES POR RESPONDER	PENDIENTES POR RECLAMAS
ENERO	149	65	65	0	0
FEBRERO	150	61	61	0	0
MARZO	162	71	71	0	0
ABRIL	181	87	87	0	0
MAYO	189	91	91	0	0
JUNIO	167	88	88	0	0
JULIO	159	86	86	0	1
AGOSTO	133	67	64	3	5
SEPTIEMBRE	125	67	66	1	0
OCTUBRE	157	81	80	1	1
NOVIEMBRE	123	60	58	2	0
DICIEMBRE	135	69	66	3	0
TOTALES	1830	893	883	10	7

En el año 2017 se radicaron en la entidad un total de 1830 documentos, de los cuales 893 eran peticiones que requerían respuesta por parte de la entidad. Del total de peticiones radicadas, se le dio salida a 883 equivalente a un 99%. Sin embargo 7 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.

Las quejas recibidas 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.



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.



PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

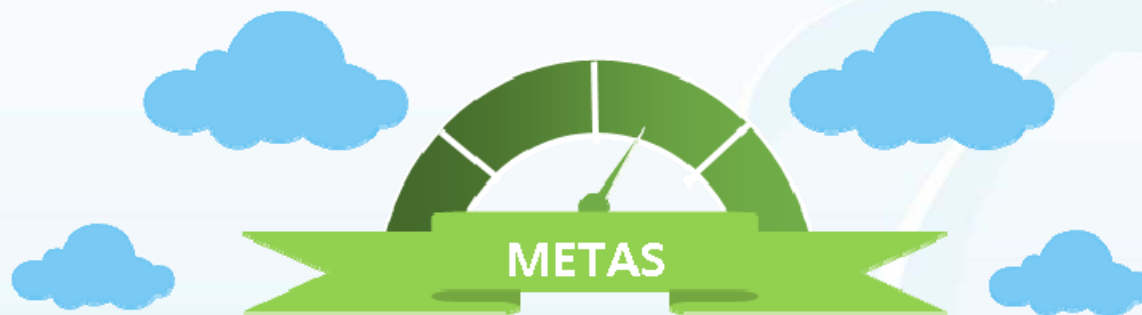


PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

- ✧ Afiliados
- ✧ Formación Empresarial
- ✧ Alianzas
- ✧ Promoción del emprendimiento
- ✧ Convenios
- ✧ Promoción del Comercio
- ✧ Mejoramiento del entorno y la Competitividad Regional
- ✧ Gestión Cívica, Social Cultural
- ✧ Comunicación Institucional



AFILIADOS



AFILIADOS

META 1 250 Afiliados

252 Afiliados
↓
100% de cumplimiento

META 2 6 Convenios comerciales

10 Convenios firmados
↓
100% de cumplimiento

META 3 80% Encuestas de Satisfacción de Afiliados calificadas como excelente,

33.3% Encuestas calificadas como 'Excelente'
↓
42% de cumplimiento
(64,7% calificaron bueno)

14% de incremento en el número de afiliados con relación a la vigencia anterior

48% de incremento de ingresos por concepto de afiliados (recurso privado) con relación a la vigencia anterior.



AFILIADOS

ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES
Fidelización: Fidelizar a la población de Afiliados, para contar con su participación activa a través del tiempo.	Mantener los 229 Afiliados alcanzados en 2016 y garantizar un incremento mínimo de 10% para 2017. Nueva meta: 250	1. Llamadas a los Afiliados actuales y a los comerciantes que fueron Afiliados en el pasado y cumplen los requisitos. 2. Enviamos oficios a los Afiliados actuales, adjuntando el volante de la campaña: ¡Ser Afiliado Paga!, y el formulario de renovación. 3. Entregamos detalle de bienvenida en el mes de abril, una vez finalizada la renovación. 4. Divulgamos la pieza gráfica de la campaña de Afiliados a través de maillings masivos y del digiturno. 5. Entregamos oportunamente las credenciales de Afiliados. 6. Impartimos 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.	Mantener al menos seis (6) de los siete (7) Convenios Comerciales actuales y lograr al menos un (1) convenio adicional para el 2017.	1. Analizamos los resultados de la encuesta de satisfacción de los Afiliados, acerca de los beneficios adicionales que les gustaría recibir. 2. Renovamos los Convenios Comerciales suscribimos nuevos. 3. Elaboramos piezas publicitarias del Portafolio de Beneficios Adicionales. 4. Evaluamos 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 Afiliados (propuesta) / Coordinación de Desarrollo. 5. Link especial e interactivo en la página web institucional.



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Programa de Formación Empresarial



PFE esta compuesto por 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.

Hasta la fecha hemos logrado llevar a cabo 4 seminarios en San Andrés y 1 taller en Providencia.



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Seminario 1. Febrero 17 y 18 de 2017

ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA 2017

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 35 personas



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Seminario 2. Fecha: Mayo 11 y 12 de 2017

PROGRAMA INTENSIVO EN VENTAS Y NEUROMARKETING

Asistencia esperada: 20 personas

Total de asistencia: 25 personas



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Seminario 3. Fecha: Agosto 23 y 24 de 2017

APRENDIENDO A UTILIZAR EL PODER DE LA MENTE PARA LA VIDA Y EL SERVICIO AL CLIENTE

Asistencia esperada: 14 personas

Total asistencia: 14 personas



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Seminario 4. Fecha: Septiembre 26 y 27 de 2017

MARKETING DIGITAL

Asistencia esperada: 15 personas

Total asistencia: 15 personas



FORMACIÓN EMPRESARIAL

Taller 1. Junio 30 de 2017

DESARROLLO EMPRESARIAL EN PROVIDENCIA

Objetivo: Capacitar a los empresarios de Providencia y Santa Catalina islas en los temas de Innovación Empresarial y Gestión del Talento Humano.

Asistencia esperada: 20 personas

Total asistencia: 35 personas



ALIANZAS 2017

La Cámara ha realizado 11 capacitaciones con el apoyo de las siguientes instituciones aliadas:

PROCOLOMBIA	Planeación Estratégica como Herramienta para la Calidad Turística. Habilidades para una Comunicación Efectiva.	BANCOLOMBIA	Marketing Digital
CESI	#JOSEPOLO Encuentra tu ocho.	Contraloría Departamental	Gobernanza Local.
Findeter	Servicio al Cliente.	MINCIT	Jornada de Formalización y Legislación Turística, RNT, beneficios tributarios y fiscales.
ICONTEC	Fundamentos ISO 9001:2015. Auditorías Internas Enfocadas a la Mejora del Desempeño de la Organización.	MINCULTURA	ALDEA, apoyo a emprendedores y empresarios de las industrias culturales y creativas. Lleva a tu Empresa a la Transformación de la Onda Digital.
Policía Nacional	Socialización Nuevo Código de Policía.	Universidad Javeriana	Seminario Impacto Reforma Tributaria Estructural. Ley 1819 Diciembre de 2016.



PROMOCION DEL EMPRENDIMIENTO

- ☐ Red Regional de Emprendimiento
- ☐ Creación de un Nodo de Emprendimiento Cultural
- ☐ Asesorías en Emprendimiento.



PROMOCION DEL EMPRENDIMIENTO

Red Regional de Emprendimiento

1. Se estableció el Plan Anual de Trabajo de la RRE, incluyendo las actividades puntuales y las metas a alcanzar para la vigencia. De igual forma, se han venido realizando reuniones periódicas logrando una mayor articulación de las Entidades e Instituciones que conforman la Red.
2. En el mes de Noviembre, se conmemoró la semana global del emprendimiento, en el marco de Biocaribe. La RRE tuvo un espacio académico, en el que se habló acerca de la llamada 'Economía Naranja' y la iniciativa de MinCultura de creación de un Nodo de Emprendimiento Cultural.



PROMOCION DEL EMPRENDIMIENTO

Creación de un Nodo de Emprendimiento Cultural

El Ministerio de Cultura, en alianza con la Cámara de Comercio de San Andrés, se avanzó en la creación de un Nodo de Emprendimiento Cultural, que busca fortalecer el desarrollo de la industria cultural y creativa en el Archipiélago, y crear espacios que sirvan de vitrina para la exposición y comercialización de productos y servicios de este sector.

La etapa inicial de la estrategia de nodos, consistió en la elaboración de un diagnóstico del emprendimiento de la industria cultural y creativa en las Islas, del cual se obtuvo un panorama general de la situación actual, los antecedentes, el grado de desarrollo de los sectores creativos de la ciudad en relación a los sectores en desarrollo, sectores emergentes, sectores creativos por explorar, y las necesidades transversales.

Los días 25 y 26 de octubre, se llevó a cabo un taller de Formulación de Proyectos para Industrias Culturales y Creativas y en el 2018 se realizará el despliegue del modelo para la conformación del Nodo, aplicando las metodologías implementadas con éxito por el Ministerio en otras ciudades del País.



PROMOCION DEL EMPRENDIMIENTO

Asesorías en Emprendimiento

A lo largo del 2017 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 COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

Se logró 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.

Se desarrollaron 3 etapas:



CONVENIOS DE COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

1. Sensibilización: se efectuaron en el mes de febrero actividades de sensibilización, incluyendo un taller a cargo de la empresa operadora Inventta. En total se sensibilizaron 67 empresarios.



CONVENIOS DE COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

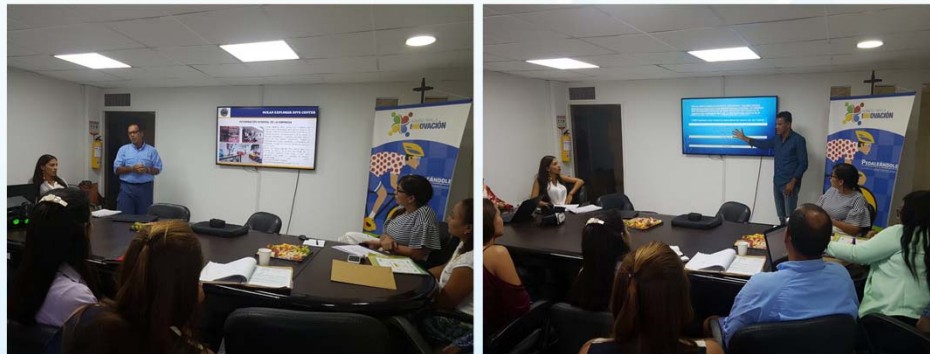
2. Ruta de Innovación: 15 empresas participaron en los talleres de la Ruta de Innovación, que estuvo a cargo de la empresa Inventta.



CONVENIOS DE COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

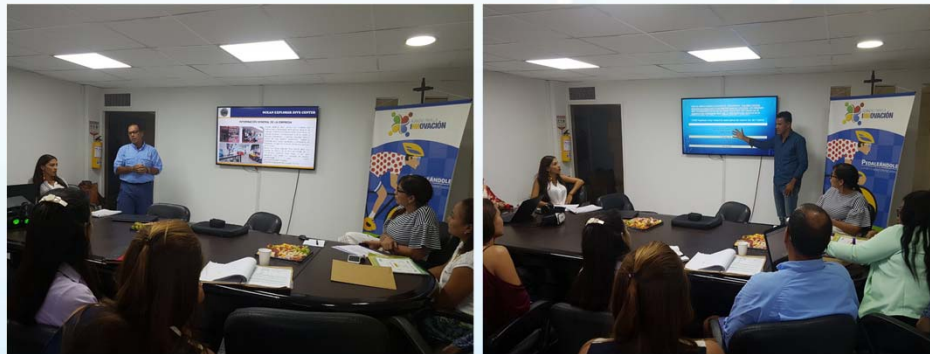
3. Implementación: 2 empresas fueron seleccionadas para implementar sus proyectos de innovación (Sala de Exhibición Marina The Persistence y el Centro de Buceo Ocean Explorer).



CONVENIOS DE COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

3. Implementación: 2 empresas fueron seleccionadas para implementar sus proyectos de innovación (Sala de Exhibición Marina The Persistence y el Centro de Buceo Ocean Explorer).



CONVENIOS DE COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

LOGROS → 40 empresarios sensibilizados - 15 Empresarios inscritos en la Ruta -
2 Empresarios beneficiados – 2 Facilitadores



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)



CONVENIOS DE COOPERACION

ALIANZAS PARA LA INNOVACION

El jueves 19 de octubre se llevó a cabo el evento de cierre del Programa, contando con la participación de la señora Adriana Maldonado, Coordinadora Regional del Programa Alianzas para la Innovación Caribe, y la señora Yenis Sierra, de la Cámara de Comercio de Barranquilla.



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, se elaboró una pieza publicitaria digital e impresa que se divulgó amplia y suficientemente entre los matriculados y afiliados. De igual forma, cada feria o misión se divulga a través de correo electrónico, incluyendo toda la información necesaria para la inscripción.
- A lo largo del año se han adelantado 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.



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

Estudios e Investigaciones

1. ¿Cómo vamos San Andrés?
2. Nota económica
3. Estudio Económico de la Región
4. Costumbre Mercantil



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

Estudios e Investigaciones

1. ¿Cómo vamos San Andrés?
2. Nota económica
3. Estudio Económico de la Región



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

¿Cómo vamos San Andrés?

En el mes de diciembre se llevó a cabo la ya tradicional encuesta de percepción ciudadana: ¿Cómo Piensas San Andrés?, que busca conocer la percepción de la comunidad de las islas acerca de los temas de ciudad. En el mes de enero de 2018 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.



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

Notas Económicas

Las Notas económicas elaboradas por la Cámara de Comercio de San Andres en 2017, son el análisis del resultado de investigar el acceso a algunos productos de la Canasta Básica de Alimentos a partir de la comparación de precios con otras ciudades de Colombia y la percepción de los hogares respecto a su disponibilidad y calidad de los alimentos al momento de compra, con el fin de dar una mirada al acceso de la misma, la cual influye en la calidad de vida de los sanandresanos.

Las notas son publicadas en la página web, redes sociales, prensa, etc.



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

Estudio Económico de la Región 2017

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.

Fue publicado en la pagina web en el mes de enero de 2018.



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL

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 la actividad Comercial. 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:

En San Andrés isla, es costumbre mercantil que los prestadores de servicios turísticos marítimos o náuticos paguen una comisión a hoteles, hospedajes y agencias por ofrecer sus servicios.

En San Andrés isla, es costumbre mercantil que en la cesión de un local o establecimiento comercial por parte del arrendatario a un tercero, es notificado previamente al arrendador.



GESTION CIVICA, SOCIAL Y CULTURAL

- 1, Green Moon Festival**
- 2, XXI Encuentro Nacional E Camaras De Comercio
–Confecamaras – Camarasai**
- 3, XXV Congreso Nacional De Acción Comunal**



GESTION CIVICA, SOCIAL Y CULTURAL



IMPACTO:

- Alrededor de un 85% de Ocupación Hotelera del 17 al 20 de marzo.
- Generamos alrededor de 50 Empleos indirectos.
- 1000 Asistentes aproximadamente para todos los eventos.

Cantidad de personas asistentes en la actividad → 1000



GESTION CIVICA, SOCIAL Y CULTURAL



IMPACTO:

- Alrededor de un 95% de Ocupación Hotelera del 2 al 9 de septiembre.
- Generamos alrededor de 100 Empleos indirectos.
- Ingresos por más de \$ 35.000.000 Millones generaron la venta de comidas típicas.
- 31.300 Asistentes aproximadamente para todos los eventos.

Cantidad de personas asistentes en la actividad → 31.300

Número total de personas beneficiadas por el proyecto → 31.532



GESTION CIVICA, SOCIAL Y CULTURAL

Informe del XXI Encuentro Nacional de Cámaras de Comercio de Colombia

La isla de San Andrés recibió a representantes de toda Colombia en el Encuentro Nacional de la Red de Cámaras de Comercio.

La Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina fue la anfitriona del 21er Encuentro Nacional de Cámaras de Comercio, al que asistieron representantes de las 57 Cámaras de Comercio, quienes llegaron a la isla de San Andrés desde todos los rincones del país el jueves 15 y viernes 16 de junio de 2017, con el objetivo de discutir temas fundamentales y transversales de la gestión de la Red.

El evento que se llevó a cabo en el Hotel Decameron El Isleño, fue un espacio de focalización estratégica y de gestión del conocimiento de sus integrantes, que en esta oportunidad contó con la participación del director de la Policía Nacional, el General Jorge Hernando Nieto Rojas, y el director Antisecuestro y Antiextorsión, el General Fernando Murillo Orrego, quienes presentaron la estrategia de seguridad en las regiones. También asistió el director del Departamento Nacional de Planeación (DNP), Luis Fernando Mejía, con quien se analizaron los retos y oportunidades de la productividad y competitividad del país.

Asimismo, los representantes de la red de Cámaras de Comercio compartieron los programas exitosos impulsados en las regiones.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

COMUNICAMARA

Emisión periódica 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 Comerciales (Misiones Empresariales, Ferias y Ruedas de Negocios)

En lo que va corrido del 2017 se han publicado 3 comunic@mara:



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

MANUAL DE COMUNICACIONES

En el marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, se elaboró un Manual de Comunicaciones cuyo objetivo es determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión. Incluye que comunicar, cuando comunicarlo, a quien comunicarlo, como comunicarlo y quien lo comunica.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

COMMUNITY MANAGER

Se contrataron los servicios profesionales de una Comunicadora Social especializada en redes sociales y marketing digital. El propósito de esta contratación es la edición de contenidos en redes sociales (Community Manager) a través de los siguientes productos:

- Diseño de una estrategia integral en redes sociales para ejecutar en un año.
- Gestión de contenidos en redes sociales.
- Presentación de estadísticas mensuales sobre el manejo y uso de las cuentas en redes sociales de la empresa.



PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS ESTRATÉGICOS

MEJORA CONTINUA

Se contrataron los servicios de un asesor en calidad con el fin de actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de San Andrés y Providencia, con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, incluyendo la revisión y actualización de la parte documental, establecimiento, verificación y acciones correctivas.

SE EFECTUO UNA AUDITORIA INTERNA EN EL MES DE AGOSTO, COMO PREPARACIÓN PARA LA AUDITORIA EXTERNA PROGRAMADA PARA EL MES DE SEPTIEMBRE POR ICONTEC.



RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001:2015



PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CONTABILIDAD

Programa Contable: gestionamos y logramos que CONFECAMARAS, entregara a la entidad, un servidor que fue instalado en el mes de junio en nuestra sede por funcionarios de JSP7, aprovechando la visita del ingeniero se realizó el paso para trabajar en NIIF plenas en el programa.



Mejoría en la veracidad de la información y en el tiempo de respuesta del mismo del 80%.



PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

CONTABILIDAD

Pagos ley 1429: se tramitó la creación de títulos valores en el banco Agrario por el 93% de los pagos de la ley 1429 correspondientes a los años 2011 y 2012. El 7% se encuentra inhabilitado para recibir títulos valores.

Depuración de cuentas: Se realizó un saneo del 50% de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar que se tenían de años anteriores.

Gestion de Cartera: avanzamos en la Gestión cobro con resultados positivos.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Reunión Y Gestiones ante la policía Antinarcóticos: en el mes de marzo se adelantaron gestiones ante la Policía Nacional – División Antinarcóticos, de frente a la preocupación manifestada por los transportadores y algunos comerciantes por decisión de disminuir los controles e inspecciones en el puerto transmarsyp



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Pronunciamiento: 9 de mayo la entidad se pronuncia frente a los altos índices de seguridad que se presentan en la isla. Se hizo eco en todos los medios de la isla, y se generó reunión con las autoridades civiles y de policía, se establecieron acuerdos.

Cámara de Comercio pide acciones contra la inseguridad

Lunes, 15 de Mayo de 2017 14:58 | Redacción



Con motivo de los distintos sucesos de orden público ocurridos en los últimos tiempos, directivos de la Cámara de Comercio de San Andrés y Providencia dirigieron una carta al gobernador Ronald Housni Jaller, solicitando acciones contundentes ante la problemática de la inseguridad, aduciendo que uno de los factores principales que la originan es la sobrepoblación. A continuación el texto completo de la misiva:

"San Andrés Islas, Mayo 9 de 2017

Doctor
RONALD HOUSNI JALLER
Gobernador



GESTION INSTITUCIONAL

Reunión Banco de la República– : en el mes de mayo se celebró reunión con la gerente del Banco de la república y de los bancos comerciales frente a preocupación de empresarios isleños por baja circulación de moneda y baja denominación.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Encuentro Nacional de Cámaras de Comercio- : el 15 de Junio se dio inicio al XXI encuentro nacional de Cámaras de comercio, este año fuimos sede, y como anfitriones recibimos a los presidentes ejecutivos de todas las Cámaras de Comercio del país.

Confecámaras instaló su XXI Encuentro Nacional

Jueves, 15 de Junio de 2017 18:35 | Redacción



Este 15 de junio se instaló el XXI Encuentro Nacional de Cámaras de Comercio de Colombia que este año tiene como sede a San Andrés en el Centro de Convenciones El Isleño. Mary Gutiérrez Benítez presidenta ejecutiva de la entidad en las islas, dio la bienvenida a los más de 100 participantes al evento provenientes de diversos rincones del país.

Este es un espacio en el que se reúnen los presidentes ejecutivos de las CC y el nivel directivo de Confecameras –red que integra a estas entidades en todo el país– en el que se intercambiarán experiencias exitosas a nivel nacional y para que la sede San Andrés se integre aún más a la familia cameral colombiana.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Atención VIP para afiliados: se acondiciono sala VIP para la atención preferencial de afiliados, por lo cual se hizo la promoción en medios locales.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Reunión vicepresidente de la Republica:

Tema sobrepoblación: tuve oportunidad de manifestar al señor vicepresidente las gestiones iniciadas por la Cámara con relación a la sobrepoblación en las islas y se puso a disposición nuestros servicios y capacidad institucional.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Peticiones Aeronáutica Civil: frente a la deficiente operación de la Aeronáutica Civil, eleve derecho de petición con el fin de solicitar el mejoramiento inmediato de los servicios prestados en el terminal aéreo.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Promoción y Divulgación de Gestión Institucional en medios

Cámara de Comercio: portafolio de seminarios 2017
Santander, 17 de Agosto de 2017 09:33 | Redacción San Andrés



Para este segundo semestre, la Cámara de Comercio ofrece un amplio portafolio de oportunidades para quienes quieran capacitarse en temas relativos al Recurso Humano. A continuación estos son estos los seminarios:

'Aprendiendo a utilizar el poder de la mente para la vida y el servicio al cliente'
Dictado por: José Gerardo Albán y Liliana López Lerma
Valor: \$500.000
Fecha: Agosto 23 y 24
Objetivo: Brindar a los participantes herramientas de vanguardia para que puedan ofrecer a turistas y residentes una excelente atención, lo cual retorna en beneficios económicos por el incremento en las ventas.

'Gerencia de proyectos en lineamientos PMI'
Dictado por: Anibal Gómez Márquez
Valor: \$550.000
Fecha: Septiembre 5 y 6
Objetivo: fortalecimiento de habilidades, competencias y conocimientos que se requieren para la estructuración y dirección

5.700 comerciantes le apostaron a la legalidad

Miércoles, 12 de Abril de 2017 09:33 | Redacción



Los comerciantes cumplieron con su deber de renovar su registro mercantil hasta el pasado 31 de marzo, superando las metas proyectadas por la Cámara de Comercio del archipiélago en cuanto al número de personas y empresas que respondieron al llamado de permanecer y adherirse a la manera legal de hacer comercio.

Entre nuevos empresarios y renovados a 31 de marzo, la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, cerró con más de 5700 comerciantes activos.

Por esta razón la entidad hizo extensa sus felicitaciones a la



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Publicación en medios locales de invitaciones, y gestión exitosa.

Taller gratuito: formulación de proyectos culturales

Oct 24 | Orens - Amulidad



El Ministerio de Cultura invita a los emprendedores de la isla, a participar del taller 'Formulación de proyectos para las industrias culturales y creativas' que se realizará este 25 y 26 de octubre en la Cámara de Comercio de San Andrés, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

[Leer más...](#)

[Like](#) [Share](#) [G+](#) [Twitter](#)

Renovación de Matrícula Mercantil: jornada continua

Lunes, 27 de Marzo de 2017 12:08 | Redacción



El próximo 31 de marzo vence el término para que los comerciantes y empresarios renueven su matrícula mercantil y la de sus establecimientos. Para ayudar a que todos realicen su renovación a tiempo, la Cámara de Comercio ha establecido su horario de atención en jornada continua de 8:00 am a 6:00 pm, del 27 al 31 de este mes.

El cumplimiento de esta disposición normativa permite al comerciante mantener actualizada su información en el registro mercantil, desempeñar formalmente sus actividades económicas y hacer pública su calidad de empresario.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Publicación en medios locales de invitaciones, y gestión exitosa.

Cámara de Comercio: Renovada Junta Directiva 2017 – 2018

Jueves, 27 de Abril de 2017 08:23 | Redacción



El día 23 de abril tuvo lugar en la sala de juntas de la Cámara de Comercio de San Andrés, la elección de Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva de dicha entidad, para el período 2017 – 2018.

Por unanimidad, los miembros de la Junta reeligieron a los empresarios Víctor Henao Londoño como Presidente y a Rafael Rengifo Murillo, como Vicepresidente.

Concluye la comunicación de la Cámara de Comercio indicando que "la entidad está en total disposición de promover el desarrollo



PROCESOS DE APOYO



C. ADMINISTRATIVA



ADMISNITRATIVA

PLAN DE BIENESTAR

El plan de Bienestar tiene como objetivo propiciar condiciones que generen un clima organizacional que contribuya con el desarrollo personal, físico y espiritual de los trabajadores, unido a la motivación y calidez humana en la prestación de los servicios en la entidad, y que esto pueda verse reflejado en el cumplimiento de la Misión Institucional.

OBJETIVO	ACTIVIDAD
Resaltar a los funcionarios que han cumplido años.	Celebración de los cumpleaños de los funcionarios de la entidad.
Ofrecer una pausa en las actividades desarrolladas por los funcionarios de la entidad.	Un día de descanso para los funcionarios por motivo de su cumpleaños.
Brindar una atención especial a las mujeres de la entidad.	Celebración del día de la mujer.
Brindar recreación y esparcimiento a los hijos de los funcionarios de la entidad	Celebración día de los niños (actividad de magia y títeres cajasai).
Procurar brindar un rato de esparcimiento y relajación para los funcionarios.	Celebración día del empleado
Brindar una atención a las madres de la entidad.	Desayuno día de la madre.
Exaltar a los funcionarios que obtuvieron el mejor desempeño último periodo de 2016	Reconocimiento Especial al mejor puntaje obtenido en la evaluación de desempeño
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.	Reconocimiento Especial al mejor puntaje obtenido en la evaluación de desempeño.
Fortalecer lazos con los funcionarios de la Entidad.	Cena navideña y entrega de obsequios.



ADMISNITRATIVA

PLAN DE BIENESTAR



ADMISNITRATIVA

Encuesta de satisfacción del cliente interno: en la cual tuvimos como resultado que un 96% de los funcionarios se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo

calificar el desempeño de los funcionarios de la entidad : se realizaron las evaluaciones de desempeño, en las cuales un 94,4% de los empleados obtuvieron calificaciones iguales y/o superiores a tres.



De acuerdo
cumplido
fecha.

pacitaciones, se ha
ejecutarse hasta la

OBJETIVO	ACTIVIDAD
Brindar herramientas a los funcionarios de contabilidad para la aplicación de las NIIF	Taller para aplicación y cumplimiento de las NIIF
Brindar las pautas para la ejecución de la circular única	Circular única
Adquirir conocimiento para el desarrollo de las actividades del Área de Promoción y Desarrollo	Visita de campo en la Cámara de comercio de Bogotá
Adquirir conocimientos para el desarrollo profesional	Workshop: como gerenciar una iniciativa. Cluster: de los planes a la acción.
Adquirir conocimientos en pro del mejoramiento continuo del área Registros públicos.	Actualización de registros públicos
Adquirir y compartir conocimientos para el desarrollo de funciones de registros públicos	Transferencia de conocimientos registros públicos
Desarrollo de habilidades asistentes administrativos	Formación integral para secretarias, asistentes y auxiliares administrativos.
Realizar Reinducción del procedimiento de Gestión Documental	Reinducción gestión documental
Realizar Reinducción de la Norma ISO 9001:2015	Reinducción de la norma ISO 9001:2015
Brindar herramientas para el desarrollo del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo	Guía de identificación de peligros físicos y químicos, guía para el análisis de la evaluación de la exposición en la determinación del origen de la enfermedad guía para a aplicación del decreto 2090 de 2003
Brindar herramientas para prestar un adecuado servicio al cliente	Taller de servicio al cliente
Desarrollar competencias de nuestros funcionarios en lo relacionado al RNT	III encuentro ministerio – Cámaras de comercio



ADMISNITRATIVA

Plan de Capacitaciones

De acuerdo a las actividades establecidas en el plan de capacitaciones, se ha cumplido con un 100% con respecto a las que debieron ejecutarse.

OBJETIVO	ACTIVIDAD
Brindar herramientas a los funcionarios de contabilidad para la aplicación de las NIIF	Taller para aplicación y cumplimiento de las NIIF
Brindar las pautas para la ejecución de la circular única	Circular única
Adquirir conocimiento para el desarrollo de las actividades del Área de Promoción y Desarrollo	Visita de campo en la Cámara de comercio de Bogotá
Adquirir conocimientos para el desarrollo profesional	Workshop: como gerenciar una iniciativa. Cluster: de los planes a la acción.
Adquirir conocimientos en pro del mejoramiento continuo del área Registros públicos.	Actualización de registros públicos
Adquirir y compartir conocimientos para el desarrollo de funciones de registros públicos	Transferencia de conocimientos registros públicos
Desarrollo de habilidades asistentes administrativos	Formación integral para secretarías, asistentes y auxiliares administrativos.
Realizar Reinducción del procedimiento de Gestión Documental	Reinducción gestión documental
Realizar Reinducción de la Norma ISO 9001:2015	Reinducción de la norma ISO 9001:2015
Brindar herramientas para el desarrollo del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo	Guía de identificación de peligros físicos y químicos, guía para el análisis de la evaluación de la exposición en la determinación del origen de la enfermedad guía para a aplicación del decreto 2090 de 2003
Brindar herramientas para prestar un adecuado servicio al cliente	Taller de servicio al cliente
Desarrollar competencias de nuestros funcionarios en lo relacionado al RNT	III encuentro ministerio – Cámaras de comercio



ADMISNITRATIVA

Plan de Mantenimiento

El plan de mantenimiento tiene como objetivo mantener en buen estado las instalaciones de la entidad, realizando diferentes actividades para la conservación de estas.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Archivo la entidad se dispuso a adecuar las antiguas oficinas de Promoción y Desarrollo en las cuales actualmente está funcionando el Archivo General de la entidad, y a su vez se dio inicio a la adecuación del recibidor de la entidad para el traslado de las oficinas de Promoción y Desarrollo.

A continuación se detallan las actividades programadas y desarrolladas en el plan de mantenimiento correspondiente a la vigencia 2017, las cuales se cumplieron a satisfacción:

OBJETIVO	ACTIVIDAD
Adecuar el recibidor de la entidad, para el traslado de las oficinas de Promoción y desarrollo	contratación de un arquitecto para el diseño y optimización del espacio
Adecuar el recibidor de la entidad, para el traslado de las oficinas de Promoción y desarrollo	Contratación del maestro de obra para realizar trabajos de instalación de oficinas de Promoción y Desarrollo
Garantizar que las áreas de trabajo cuenten con una temperatura óptima para la realización de sus funciones	Mantenimiento y reparación de los aires acondicionados
Garantizar que el área de trabajo cuente con las condiciones de limpieza adecuadas para nuestros clientes	Para el primer semestre se programaron seis jornadas de aseo en las diferentes áreas de la entidad
Garantizar el buen estado de las instalaciones para proporcionar un ambiente de confort a nuestros usuarios	Mantenimiento en cableado eléctrico, paredes, pintura y resane del salón Alejandro Ranking



ADMISNITRATIVA

Plan de Mantenimiento



DE
CIO
DRÉS
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

ADMISNITRATIVA

Plan de sistema de gestion de la seguridad y salud en el trabajo

El objetivo principal de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en una organización. La presencia de este Sistema en una organización es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, éste también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano.

En el desarrollo del plan de Seguridad y Salud establecido para lo que corresponde al año 2017, se inició realizando la contratación de un experto en lo relacionado al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de modo que fuera diseñado e implementado el sistema en la entidad, inicialmente se practicaron los exámenes de laboratorio y visiometría a todos los funcionarios de la entidad, luego se procedió a realizar las evaluaciones medicas a fin de poder realizar el diagnostico de condiciones de salud de la entidad y posteriormente realizar la matriz de peligro.

A la fecha la entidad tiene a disposición el manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo el cual contiene el diagnostico de condiciones de salud, el perfil sociodemográfico, la evaluación inicial del SGSST, la política de seguridad y salud en el trabajo, los objetivos del sistema, los requisitos legales, la gestión de peligros y riesgos, el plan anual de trabajo, el reglamento de higiene y seguridad, prevención, preparación y respuesta ante emergencias, acciones correctivas y preventivas, entre otros



ADMISNITRATIVA

Plan de sistema de gestion de la seguridad y salud en el trabajo

Las actividades programadas y desarrolladas en un 100% dentro del plan de Seguridad y Salud en el Trabajo fueron las siguientes:

OBJETIVO	ACTIVIDAD
Cumplir con el Decreto Ley 1072 de 2015	Dar inicio a la implementación del SG- SST
Controlar la propagación de enfermedades	Entrega de insumos para mitigación de virus (gel antibacterial)
Controlar la proliferación de plagas en la entidad y los virus que se encuentran en el ambiente.	Fumigación para controlar plagas y roedores
Intervenir posibles enfermedades de tipo laboral	Exámenes de Ingreso, periódicos, de egresos y laboratorios
Garantizar la atención en primeros auxilios	Suministrar los elementos necesarios en el botiquín
Procurar la seguridad en caso que incendio.	Recarga de extintores
Prevenir enfermedades en nuestros colaboradores	Jornada de salud
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ley 1072 de 2015	Contratar los servicios de un profesional o especialista en SG SST, para que revise, firme y respalde la implementación del SG SST



ADMISNITRATIVA

❑ Plan de sistema de gestion de la seguridad y salud en el trabajo



ADMINISTRATIVA

GESTION DOCUMENTAL

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley general de Archivos y las demás normas que aplican al respecto, la entidad ha venido adelantado la implementación del Sistema de Gestión Documental, todos los cambios implementados se han realizado con el soporte técnico de la firma consultora LEXCO S.A. Contratada a través de la Confederación de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS, a través de las jornadas de trabajo que se realizan periódicamente. A continuación se detallan las actividades desarrolladas para el Sistema de Gestión Documental programadas para la vigencia del año 2017:

OBJETIVO	ACTIVIDAD
Cumplir con los requerimientos de Confecamaras y garantizar el funcionamiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión Documental según lo dispuesto en la Ley General de Archivo.	Construcción de la política de Gestión Documental
	Diseño del protocolo de digitalización.
	Elaboración de las tablas de Retención documental
	Elaboración del Manual de Gestión Documental
	Elaboración del Sistema Integrado de Conservación (SIC)
	Reactivación del Comité Interno de Archivo.



ADMINISTRATIVA

Plan de Sistemas

De acuerdo a las actividades establecidas en el plan de sistemas, se ha cumplido con un 100% con respecto a las que debieron ejecutarse hasta la fecha.

ACTIVIDAD	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD
Realización de Backup	Se realizaron los Backpus mensualmente, tal como se habían programado
Realización mantenimiento preventivo	Se realizaron los mantenimientos tal como se habían programado.
Elaboración presupuesto anual sistemas	Actividad desarrollada en compañía de la coordinación administrativa.
Generación datos estadísticos (entes de control, CONFECAMARAS y noticia mercantil	Se realizó la extracción de estadísticas para generar reporte a la SIC y Contraloría, con previa solicitud.
Asistencia técnica en temporada de Registro	Se realizó acompañamiento técnico en la temporada de registro, para el apoyo y solución pronta a las necesidades requeridos de manera inmediata.
Asesorías técnica en sistemas	Se realizaron las asesorías técnicas de manera satisfactoria según la solicitud.
Generación de bases de datos	Actividad realizada según la solicitud de usuarios
Administración de la página web	Actividad realizada satisfactoriamente.

