2015 | INFORME DE GESTIÓN

Cámara de Comercio Barrancabermeja

Barrancabermeja Es Logística

Barrancabermeja se Toma

Tabla de contenido

PRESENTACION 4
1. Unidad de Servicios Registrales 7
1.1 Registro Mercantil 7
1.1.1 Matrículas 7
1.1.2 Renovaciones 8
1.1.3 Cancelaciones 9
1.1.4 Determinación del potencial de comerciantes de la jurisdicción. 10
1.1.5 Depuración del Registro Único Empresarial y Social (RUES). Ley 1727 de 2014 10
1.1.6 Otras actividades propias del Registro Mercantil 11
1.2 Registro Único de Proponentes. RUP 13
1.3 Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro. ESAL 13
1.4 Registro de Entidades de Economía Solidaria 14
1.5 Registro Nacional de Turismo. RNT 14
1.6 Registro único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas. RUNEOL. 15
1.7 Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 16
1.8 Sistema de Prevención de Fraudes Registrales – SIPREF 17
1.9 Emprendimiento y Formalización 18
1.9.1 Centro de Atención Empresarial – CAE – 18
1.9.2 Acciones para la reducción de la Informalidad en la Región. 19
1.9.3 Cobertura en los municipios de la Jurisdicción. 23
1.9.4 Programa “Conozca la Cámara de Comercio de Barrancabermeja” 23
1.9.5 Resultado de la gestión en los procesos de Formalización y Renovación 24
1.10 Nuestra Comunidad de Afiliados 26
2. CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN. 29
2.1 Solución De Conflictos 29
2.2 XXIII Jornada Gratuita De Conciliación 29
2.3 Compromiso Con La Comunidad Empresarial 29
2.4 Aspectos Administrativos 30
3. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD 32
3.1 Estudios Especiales: 32

3.2. Programa de Veedurías 39
4. GESTION SOCIAL 44
4.1 Voluntariado Cámara de Comercio de Barrancabermeja 44
4.2 Renace y Emprende 45
4.3 Compartir-es 46
4.4 Comité Universidad Empresa Estado. 47
4.5 Otras actividades desarrolladas por el área de Gestión Social. 48
5. LA VIRTUALIZACION DE SERVICIOS 50
5.1 Virtualización de servicios: 50
5.2 Infraestructura Tecnológica: 50
5.3 Terminales de Atención: 51
5.4 Seguridad Informática: 52
5.5 Validación Biométrica: 52
5.6 Mensajes De Textos y Correos Electrónicos: 52
5.7 Migración Al SII: 52
5.8 Intranet: 53
5.9 Actualización Sistema de Turnos: 54
6. EN LA MENTE DE NUESTROS EMPRESARIOS Y/O COMERCIANTES 56
6.1 Más cerca de nuestros empresarios y/o comerciantes: 56
6.2 Posicionamiento Web y Marketing Digital 57
6.3 Identidad Corporativa 58
7. UNIDOS POR LA COMPETITIVIDAD DE NUESTRA REGIÓN 62
7.1 Eje Turismo 62
7.1.1. PARQUE DEL PETRÓLEO “INFANTAS II” 63
7.2 Eje de Logística 64
7.2.1 Plataforma Logística Multimodal 64
7.3 Eje Bienes y servicios 66
7.3.1 Sistemáticas de Información a contratistas de Bienes y servicios de Ecopetrol 66
7.3.2 Programa de Paz y Salvo a Contratistas de Ecopetrol. 66
7.3.3 II EXPOENCADENAMIENTO “Alianzas para los Negocios” 67
7.4 Eje de Emprendimiento de Alto Impacto: 69

7.4.1 Programa “Barranca Emprende” 69
7.4.2 Convenio Alianza para la Innovación: 70
7.4.3 II FESTIVAL DE IMAGINACIÓN, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN. “LA MAGIA DE LAS IDEAS” 71
7.5 Formación del talento Humano 72
8. HACIA UN MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL 75
8.1 Sistema De Control Interno 76
8.2 Sistema De Gestión Integrado 77
8.2.1 Sistema de Gestión de Calidad 78
8.2.2 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 79
8.3 Gestión Administrativa 81
8.3.1 Sistema de Gestión Documental 81
8.3.2 Desarrollo Organizacional y del Talento Humano 82
8.3.3 Ley 1712 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública. 83
8.4 Gestión Financiera: 83
8.5 Sistema De Evaluación E Indicadores 85
8.5.1 Resultados de los indicadores por Unidades de Negocios 85
8.5.2 Evaluación de la Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente 87
8.5.3 Resumen del resultado de los indicadores 88

PRESENTACION

La construcción colectiva del trabajo realizado durante el año 2015, ha sido el reflejo del cumplimiento de nuestros objetivos corporativos, donde la Cámara de Comercio de Barrancabermeja además de prestar sus servicios registrales, apoya continuamente la actualización, el fortalecimiento y la competitividad empresarial y regional, a través de planes, programas y proyectos, acordes a las necesidades y expectativas de los empresarios y demás grupos de interés.

Como Presidente Ejecutiva, me es dar a conocer el Informe de Gestión Anual 2015, donde presentamos lo que fue nuestro accionar institucional durante el año anterior, el cual estuvo regido por tres propósitos fundamentales: 1) el fortalecimiento empresarial, 2) la promoción de proyectos orientados a la diversificación de la economía de la ciudad, y 3) mantener una relación estrecha y de apoyo con los empresarios, comerciantes y con los ciudadanos de Barrancabermeja, en la búsqueda de aportar al desarrollo social y económico de la ciudad y el bienestar de nuestras comunidades.

Sigue siendo un norte fundamental en la gestión de la Cámara de Comercio, el fortalecimiento de las empresas que prestan sus servicios a la industria del petróleo con miras a llevarlas a sus máximos niveles de competitividad y rentabilidad, pues como todos bien sabemos, este es uno de los sectores más fuertes de nuestra economía.

Y, siendo consecuentes con los postulados que viene impulsando esta Entidad en los últimos 5 años, en el 2015 continuamos promoviendo actividades y programas orientados a lograr la diversificación de la economía, es decir, nos enfocamos en apoyar el desarrollo de nuevos sectores económicos como la logística, el turismo y la agroindustria, entre otros, a partir de los cuales sea posible en el corto y mediano plazo, dinamizar la economía local y regional, para que junto a las actividades de la industria del petróleo, jalonen el desarrollo socioeconómico sostenible de Barrancabermeja y la región. Es imperativo que los barranqueños empecemos a aprovechar las ventajas competitivas que la ciudad y la región tienen, máxime, en la realidad actual que vive la ciudad que se ha visto afectada por la desaceleración de la actividad económica, la baja en los niveles de producción y ventas y el aumento en la tasa de desempleo

El avance en materia de fortalecimiento empresarial ha sido significativo y la Cámara de Comercio continuará trabajando sin descanso en este propósito. Por eso, en el 2015 por primera vez, trabajamos en la ciudad temas de fortalecimiento empresarial que tienen que ver con el emprendimiento, la innovación y la generación de cultura exportadora, porque la ciudad así lo requiere y queremos empezar a generar herramientas que les permitan a nuestros comerciantes y empresarios explorar nuevas formas de hacer negocios.

Adicionalmente, la Entidad llevó a cabo diversas actividades de promoción comercial, eventos académicos, ruedas de negocios, misiones comerciales, programas de capacitación, entre otras, las cuales estoy segura, contribuyeron a mejorar las capacidades y competitividad del sector productivo local.

A su vez, en el ámbito institucional, enfocamos la gestión del 2015 hacia el mejoramiento de la plataforma tecnológica y la optimización de la prestación de los servicios misionales como son los registros públicos, en donde fue posible una mayor utilización y aprovechamiento de los medios de comunicación y redes sociales para divulgar las actividades y gestión corporativa; igualmente, pudimos colocar a disposición de nuestros clientes y comunidad en general, nuevos canales de acceso a los servicios de registros públicos, garantizando así que los usuarios de los registros públicos puedan realizar los trámites registrales y acceder a la información que reposa en los expedientes fácilmente y de manera más ágil.

Por último, quiero hacer una invitación a todos los barranqueños, para que en el 2016, nuestra meta conjunta sea ver a Barrancabermeja convertida en un importante centro de desarrollo empresarial para el país, donde logremos gestionar ideas productivas que vayan encaminadas a lograr la diversificación económica, la competitividad empresarial, el bienestar de los habitantes y la prosperidad de nuestro territorio, de la mano de sectores ancla fuertes como la industria del petróleo, la logística y el turismo.

PILAR ADRIANA CONTRERAS GOMEZ
Presidente Ejecutiva

Afiliados Preferenciales
Cámara de Comercio Barrancabermeja

Unidad de Servicios Registrales

Hacia la prestación de un servicio único y moderno a la comunidad empresarial

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

1. Unidad de Servicios Registrales

Hacia la prestación de un servicio único y moderno a la comunidad empresarial

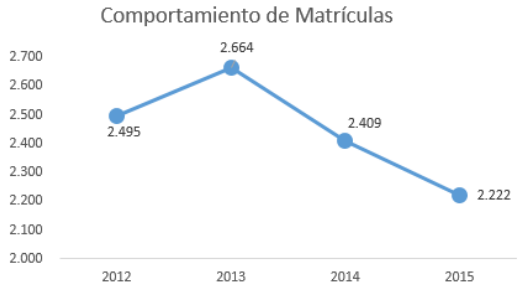
La unidad de servicios registrales es la responsable de manejar los servicios delegados por el Estado, además, de propiciar la formalización empresarial de los nuevos negocios y brindar orientación a clientes internos y externos. En esta unidad también se cuenta con servicios como los del centro de conciliación, arbitraje y amigable composición y a su comunidad de afiliados.

Los logros obtenidos por esta unidad durante el 2015, serán presentados de acuerdo con los diferentes tipos de registros delegados, normatividad y/o actualizaciones de normas y procesos encaminados al fortalecimiento empresarial, de la siguiente manera:

1.1 Registro Mercantil

1.1.1 Matrículas

Durante el 2015 se registraron 2.222 matrículas evidenciándose una caída del 7,8% con respecto a lo registrado en el 2014, dicha variación es debido a los acontecimientos coyunturales que padece la economía local, los cuales desestimularon la inversión, el emprendimiento y el desarrollo de nuevos negocios en la región.



Al desagregar las matrículas por naturaleza jurídica, se encontró que las personas naturales reportaron una disminución del 9,0% frente a lo registrado en el 2014, de igual manera las sociedades limitadas y las anónimas registraron una variación negativa del 60% cada una.

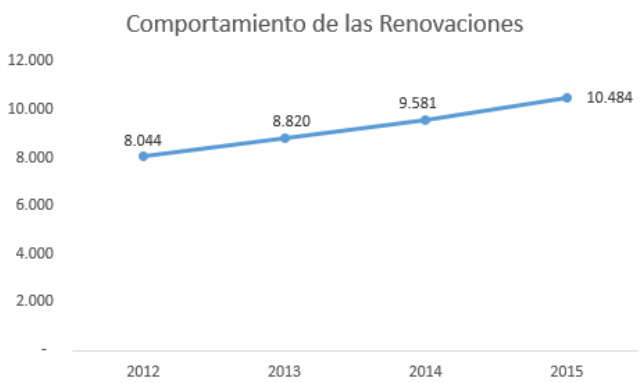
La variación negativa en las personas naturales, muestran que la estructura empresarial registrada en la jurisdicción depende de la dinámica de las microempresas, por ello, una variación en este tipo de negocios, contribuye ya sea al alza o a la baja en el total de empresas constituidas.

NATURALEZA JURÍDICA	2014	2015	Var %
Personas Naturales	1.995	1.816	-9,0%
Sociedades por acciones Simplificadas	398	400	0,5%
Sociedades Limitadas	10	4	-60,0%
Sociedades Anónimas	5	2	-60,0%
Empresas Asociativas Trabajo	0	0	-
Empresas Unipersonales	1	0	-100,0%
Sociedades Comandita Simple	0	0	-
Soc. Comandita por Acciones	0	0	-
Total	**2.409**	**2.222**	**-7,8%**

MUNICIPIO	2014	2015	Var %
Barrancabermeja	1674	1422	-15,1%
Cantagallo	20	21	5,0%
Cimitarra	160	150	-6,3%
El Carmen	42	46	9,5%
Landázuri	46	32	-30,4%
Puerto Parra	18	25	38,9%
Puerto Wilches	106	83	-21,7%
Sabana de Torres	183	178	-2,7%
San Pablo	63	68	7,9%
San Vicente de Chucuri	97	197	103,1%
Total	**2.409**	**2.222**	**-7,8%**

El desagregar el número de matrículas por los municipios de la jurisdicción, se puede apreciar una caída fuerte en los municipios de Landázuri con el 30,4%; Puerto Wilches con el 21,7% y Barrancabermeja con el 15,1%. Cabe señalar que este último recopila el mayor número de empresas constituidas en la zona, lo que quiere decir que una variación ya sea a la alza o, a la baja en este municipio, repercute en gran medida el total de empresas constituidas en la jurisdicción.

1.1.2 Renovaciones



Contrario al comportamiento de las matrículas, las renovaciones reportaron una variación positiva del 9,4% con respecto a lo registrado en el 2014, este hecho se debe a las reformas hechas por el gobierno en las normatividades del código de comercio, y las obligaciones de los comerciantes con respecto al registro mercantil.

Al desagregar las renovaciones por naturaleza jurídica, se observa que todos los tipos de naturaleza registraron variaciones positivas con respecto a lo evidenciado en el 2014, de este grupo se destaca el incremento de las renovaciones de sociedades por acciones simplificadas con un 45,3% y las sociedades limitadas con un 15,1%. Por su parte, las personas naturales registraron un crecimiento del 5,9% y cabe señalar que este tipo de naturaleza tiene la mayor participación en el número de renovaciones realizadas en la entidad.

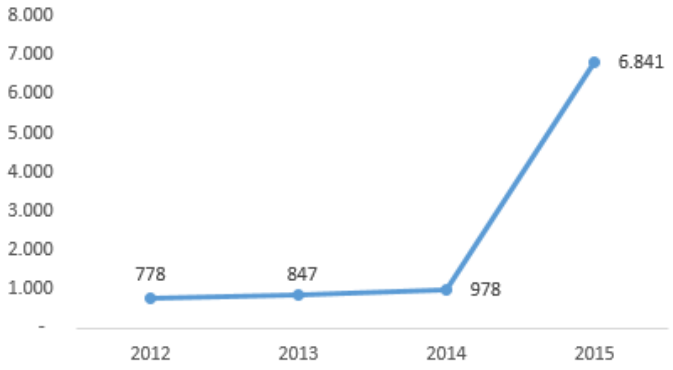
Por municipio se encontró crecimientos considerables en Landázuri con el 43,4%, El Carmen con un 17,5% y Puerto Wilches con un 16,4%. Las menores variaciones positivas se registraron en los municipios de San Pablo, Puerto Parra y Sabana de Torres

NATURALEZA JURÍDICA	2014	2015	Var %
Personas Naturales	8.378	8.871	5,9%
Sociedades por acciones Simplificadas	741	1077	45,3%
Sociedades Limitadas	357	411	15,1%
Empresas Unipersonales	52	57	9,6%
Sociedades Anónimas	35	43	22,9%
Empresas Asociativas Trabajo	15	20	33,3%
Sociedades Comandita Simple	3	5	66,7%
Soc. Comandita por Acciones	0	0	-
TOTAL	9.581	10.484	9,4%

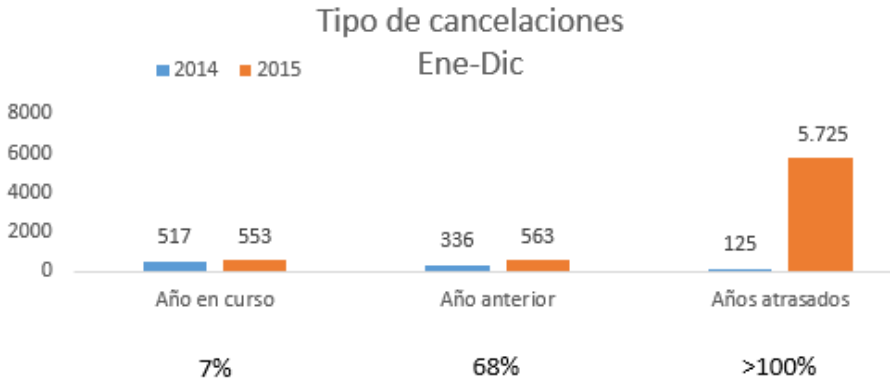
MUNICIPIO	2014	2015	Var %
BARRANCABERMEJA	6.441	7.015	8,91%
CIMITARRA	646	722	11,76%
SABANA DE TORRES	598	647	8,19%
SAN VICENTE DE CHUCURI	576	607	5,38%
PUERTO WILCHES	408	475	16,42%
SAN PABLO	399	405	1,50%
EL CARMEN	211	248	17,54%
LANDAZURI	106	152	43,40%
CANTAGALLO	102	112	9,80%
PUERTO PARRA	94	101	7,45%
Total	9.581	10.484	9,4%

1.1.3 Cancelaciones

Al cierre del 2015, las cancelaciones de matrículas ascendieron a 6.841 registros, lo que refleja un incremento superior al 100% frente a lo reportado en el año anterior, este hecho es explicado por la depuración del registro mercantil establecida en la ley 1727 de 2014, la cual ordena eliminar del registro mercantil a los comerciantes y sociedades inactivas, en este sentido, del total de las cancelaciones reportadas en el 2015, el 79% fueron afectadas por la depuración y estas sumaron 5.394[1].



Por otro lado, las cancelaciones que afectan el potencial al cierre del 2015 sumaron 553 registros con una variación del 7% frente a lo reportado en el 2014, a su vez el incremento de las cancelaciones de matrículas del año anterior alcanzó un nivel del 68%, pasando de 336 registros en el año anterior, a 563 cancelaciones al cierre del 2015.



[1] En este grupo no se contemplan las sociedades en estado de liquidación ya que la matrícula mercantil no está cancelada

1.1.4 Determinación del potencial de comerciantes de la jurisdicción.

De acuerdo con el comportamiento del movimiento del registro mercantil para la vigencia del 2016, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, al cierre del 2015 reporta un total de 12.136 matrículas vigentes en la jurisdicción, lo que representa un crecimiento del 6% con relación a lo reportado al cierre del año 2014. La distribución de ese potencial según su tipo de naturaleza y municipio de la jurisdicción es el siguiente:

Tipo de Organización	2014	2015	Var %
Personas Naturales	9.884	10.172	2,9
Sociedades por acciones Simplificadas	1.100	1.435	30,5
Sociedades Limitadas	357	405	13,4
Empresas Unipersonales	53	55	3,8
Sociedades Anónimas	40	45	12,5
Empresas Asociativas Trabajo	15	19	26,7
Sociedades Comandita Simple	3	5	66,7
Soc. Comandita por Acciones	0	0	-
Total	**11.452**	**12.136**	**6,0**

Municipio	2014	2015	Var %
Barrancabermeja	7.646	8.099	5,9
Cantagallo	120	131	9,2
Cimitarra	789	845	7,1de
El Carmen	250	287	14,8
Landázuri	152	180	18,4
Puerto Parra	89	123	38,2
Puerto Wilches	508	536	5,5
Sabana de Torres	772	794	2,8
San Pablo	459	462	0,7
San Vicente de Chucuri	667	679	1,8
Total	**11.452**	**12.136**	**6,0**

1.1.5 Depuración del Registro Único Empresarial y Social (RUES). Ley 1727 de 2014

La Ley 1727 de 2014, facultó a las Cámaras de Comercio para depurar anualmente la base de datos del Registro Único Empresarial y Social – RUES, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Personas naturales, jurídicas, los establecimientos de comercio, sucursales y las agencias, que no han renovado la matrícula mercantil dentro del lapso de cinco años anteriores al 11 de julio de 2014.
- Las sociedades que omitieron el deber de renovar la matrícula mercantil en los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 quedarán disueltas y en estado de liquidación, sin perjuicio de los derechos legalmente constituidos de terceros.
- A las personas naturales, los establecimientos de comercio, las sucursales y agencia que omitieron el deber de renovar la matrícula mercantil en los años 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 se les cancelará su matrícula.

Atendiendo lo dispuesto en la presente ley, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja en aras de comunicar dicha norma, realizó las siguientes acciones:

- Envío de cartas mediante correo certificado a todos los comerciantes y empresarios inscritos en el registro mercantil, acobijados bajo los parámetros de esta Ley. En total se remitieron 13.560 cartas de las cuales fueron entregadas satisfactoriamente 6.128, lo cual da una efectividad del 45,2%.
- Jornadas de Capacitación dirigidas a los comerciantes y empresarios para difundir las obligaciones derivadas de la ley.
- Publicación por medios locales de lo dispuesto en el Ley 1727 de 2014.
- Envíos de correos electrónicos frecuentes a los empresarios y/o comerciantes
- Difusión por medios digitales como Facebook y twiter.
- Banner en la página web.

El resultado de esta gestión fue el siguiente:

Personas Jurídicas	Personas Naturales	Establecimiento de Comercio	Sucursales	Agencias	Sucursales de Sociedades Extranjeras
En estado de Disolución y Liquidación	Matrícula cancelada	Matrícula Cancelada	Matrícula Cancelada	Matrícula Cancelada	En estado de Disolución y Liquidación
595	5394	5747	42	91	

1.1.6 Otras actividades propias del Registro Mercantil

En este ítem se presenta el movimiento de actividades propias del registro como lo es el comportamiento de las matriculas, renovaciones y cancelaciones de los establecimientos de comercio, agencias y sucursales, ocurrido en el año 2015, el cual fue:

MATRÍCULAS			
	2014	2015	VAR %
Establecimientos	2.014	1.849	-8,2
Agencias	34	13	-61,8
Sucursales	12	15	25,0
Sucursales extranjeras	0	0	-
RENOVACIONES			
Establecimientos	9.001	9.811	9,0
Agencias	219	253	15,5
Sucursales	66	72	9,1
Sucursales extranjeras	2	3	50,0
CANCELACIONES			
Establecimientos	517	6.895	1.233,7
Agencias	9	105	1.066,7
Sucursales	6	49	716,7
Sucursales extranjeras	0	0	-

Durante la vigencia 2015 en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja se matricularon 1.849 establecimientos reflejándose una disminución del 8,2%, frente a lo registrado en el año anterior. En cuanto a las renovaciones de establecimiento hubo una tendencia positiva, en el 2014 se habían registrado un total de 9.001 renovaciones y al cierre del 2015 se reportaron 9.811.

Movimiento de los certificados expedidos:

Según tipo de registro	2015
Registro mercantil	71.778
Registro único de proponentes	2.073
Registro de ESALS	10.509
Total	**84.360**

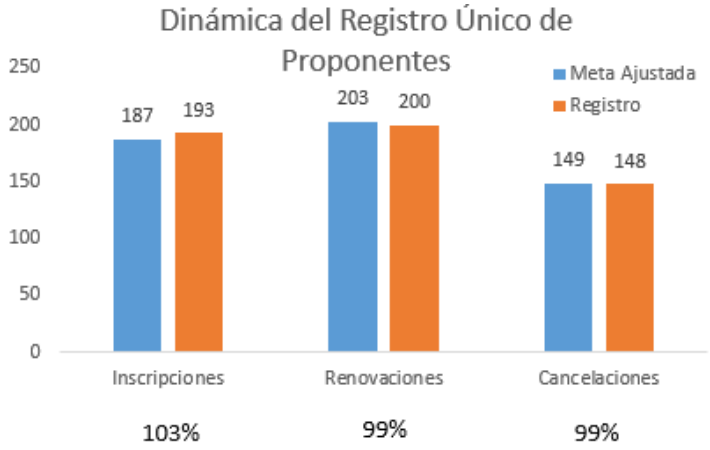
Según Operador	2015
Afiliado	1.311
Gasto Administrativo	1.178
Normal	62.894
Oficial	2.379
RUE Receptora	6.660
RUE Responsable	9.938
Total	**84.360**

Comportamiento del registro de libros

Registro Mercantil	23.631
Registro de Proponentes	683
Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro	703
Registro de Economía Solidaría	91

1.2 Registro Único de Proponentes. RUP

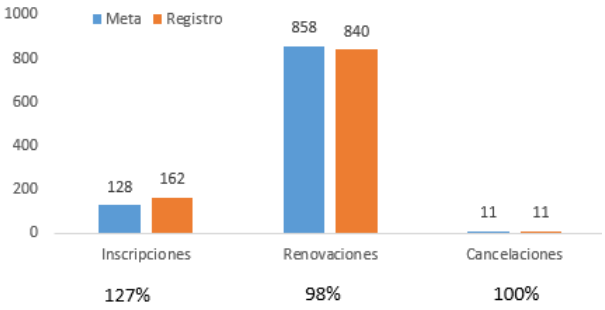
Dentro del Registro Único de Proponentes, se puede apreciar un cumplimiento del 103% de las inscripciones presupuestadas para el 2015, lo que quiere decir que la entidad logró registrar seis inscripciones por encima de la meta establecida, por su parte, las renovaciones alcanzaron el 99% reflejándose una diferencia de tres registros para lograr la meta planteada, por último esta misma tendencia se vio reflejada en las cancelaciones o cesaciones, las cuales también registraron un 99% de lo presupuestado para el 2015.



Adicionalmente y con la finalidad de profundizar en lo que respecta al Registro Único de Proponentes - RUP, y el objetivo de este al momento de hacer partícipes a los empresarios en las licitaciones, que abren las entidades estatales, el cual es dar publicidad a los requisitos que habilitan al proponente, como su capacidad jurídica, financiera, de organización y su experiencia, se llevaron unas jornadas de capacitación en los municipios de Barrancabermeja, El Carmen de Chucuri, San Pablo y Cimitarra, donde se capacitaron en total 133 empresarios.

1.3 Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro. ESAL

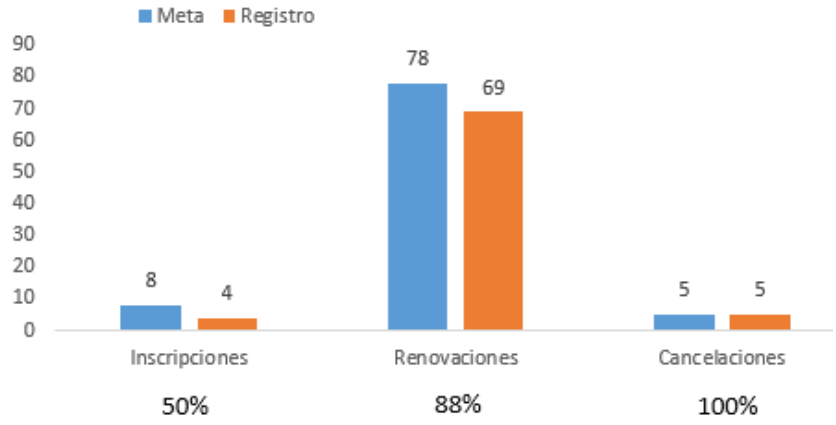
El comportamiento de las Entidades sin Ánimo de Lucro reflejó un cumplimiento del 127% frente a la meta en las inscripciones, al cierre del 2015, la entidad reportó un total de 162 nuevos registros, frente al establecido para el año el cual era de 128 inscripciones.



Por el lado de las renovaciones se logró un total de 840 registros, que frente a la meta este representó el 98% de cumplimiento, finalmente las cancelaciones estuvieron al 100% de lo planteado para el año.

1.4 Registro de Entidades de Economía Solidaria

La dinámica del registró de las Entidades de Economía Solidaria, reflejó un nivel de cumplimiento del 50% frente a la meta de las inscripciones presupuestadas para el 2015, por su parte las renovaciones reportaron el 88% de los registros presupuestados y estas sumaron 69 registros.



1.5 Registro Nacional de Turismo. RNT

Al cierre del 2015, la Cámara de Comercio reporta un total de 216 unidades en el Registro Nacional de Turismo las cuales a 31 de diciembre se encuentran en estado activo; de este total, el 56% corresponden a Hoteles, seguido por el 16% de las agencias de viajes y turismo, y un 8% por parte de los aparta-hoteles.

Cabe señalar que con respecto al año anterior, el Registro Nacional de Turismo reportó una variación del 26,3% en el número de registros activos, pasando de 171 en el 2014, a 216 registros en el 2015.

Tipo de Operador	Cant.
Hotel	122
Agencias de viajes y de turismo	34
Apartahotel (hospedaje no permanente)	17
Agencias de viajes operadoras	7

Guía de turismo	7
Hostal (hospedaje no permanente)	6
Vivienda turística	6
Alojamiento rural (hospedaje no permanente)	4
Transporte terrestre automotor especial	4
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	3
Oficina de representación turística	2
Albergue (hospedaje no permanente)	1
Bar y restaurante	1
Empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos	1
Promotora y comercializadora	1
Total general	**216**

Adicionalmente, durante el 2105, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, desarrolló una serie de capacitaciones, en las cuales sensibilizó a 75 prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Barrancabermeja, con el fin de apoyarlos en el cumplimiento de requisitos como la actualización anual del Registro Nacional de Turismo, y de las obligaciones que implica inscribirse en el RNT y pertenecer al sector del Turismo como por ejemplo el pago de contribución parafiscal.

1.6 Registro único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas. RUNEOL.

La Ley 1753 de 2015, delegó en las Cámaras de Comercio la administración del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas RUNEOL, y será operado a través de la página web del Registro Único Empresarial y Social - RUES, con el fin exclusivo de permitir el acceso directo de cualquier persona a la información que se encuentra en el publicada y de esta forma permitir que se constate que la respectiva entidad operadora se encuentra debidamente registrada.

Este Registro tiene como objeto dar publicidad a los operadores de libranza o descuento directo que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley, en las demás normas reglamentarias y complementarías, así como también a las entidades operadoras a las que se haya código único de reconocimiento a nivel nacional.

Por ello la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, y con el fin de iniciar la operatividad de dicho registro, en asocio con Confecamaras, quien es el administrador de esta página web, realizó la parametrización de los servicios en el sistema integrado SII, para la inscripción, mutación y renovación del registro de libranza.

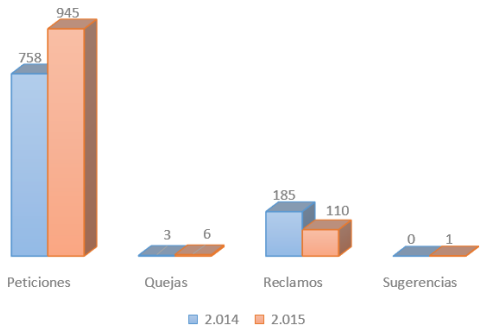
Adicionalmente, con el fin de mantener informados a nuestra comunidad empresarial se llevaron a cabo un ciclo de capacitaciones a aquellas personas jurídicas o patrimonios autónomos que realizan operaciones de libranza o descuento directo, al igual que al equipo de la Unidad de Servicios Registrales.

Desde que entró en operación este nuevo registro hasta el 31 diciembre de 2015, solo se realizó una inscripción en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza.

1.7 Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

El sistema de PQR´S en la Cámara De Comercio de Barrancabermeja, le ha permitido hacer seguimiento mes a mes, visualizar nuestras falencias y conocer inquietudes y manifestaciones que tienen comerciantes, empresarios y público en general para fortalecer nuestra atención y servicio.

Durante el 2015, el comportamiento de este sistema arrojó los siguientes resultados, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Con relación al año 2014 las peticiones presentaron una variación del 24,67%, debido al aumento en “solicitud de certificados por autoridad competente y solicitud de fotocopias de expedientes”, los cuales corresponden al 84,5% del total de las peticiones presentadas por los usuarios.

Los reclamos presentaron una variación del -40,5% con relación al año inmediatamente anterior, sin embargo, durante el 2015 se presentó un aumento en el número de quejas presentadas, lo que conllevó a la aplicación de algunas acciones inmediatas con el fin de velar por un servicio óptimo y de calidad, para esto la Cámara de Comercio de Barrancabermeja adoptó las siguientes medidas:

- Se aplicaron mayores controles con una periodicidad trimestral, en el área de digitación con el fin de disminuir los errores por este concepto.
- Se hizo una evaluación de las habilidades del personal operativo del área de registro y con este resultado se realizó una rotación del personal del área.
- Se realiza un monitoreo constante de los tiempos de atención al usuario en el CAE, además se ajustó el sistema de digiturno con el fin de contar con mejores indicadores.
- Se realizaron ciclos de capacitación a los funcionarios del área de la unidad de servicios registrales, en el tema de excelencia del servicio al cliente, además, se refuerza periódicamente el protocolo del saludo y del circuito cae.
- Se actualizó el procedimiento del PQR´S de acuerdo con lo dispuesto en la norma.

1.8 Sistema de Prevención de Fraudes Registrales – SIPREF

Se da continuidad a la implementación de Sistema de Prevención de Fraudes Registrales – SIPREF, el cual es un mecanismo creado por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad de la información que reposa en los registros públicos que llevan las Cámaras de Comercio.

La implementación de SIPREF además de incrementar la seguridad y confiabilidad en la operación de los registros públicos, tiene las siguientes ventajas:

- Verificar la identidad de las personas que realizan trámites directa o electrónicamente.
- Evitar fraudes con registros e inscripciones que no han actualizado datos o no han efectuado su renovación en los últimos tres años.
- No genera costo alguno para matriculados o inscritos, y finalmente, utilizará un sistema de alertas tempranas desde el momento de la petición de registro.

Lo anterior permitirá a los titulares de la información registral adoptar las medidas que eviten o detengan posibles conductas fraudulentas. Así mismo, las Cámaras de Comercio podrán abstenerse de registrar los actos o documentos cuya procedencia no se puedan verificar con el titular.

Por ello durante el 2015, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja realizó las siguientes acciones:

- Adecuó el plan de trabajo con el fin de incluir campañas pedagógicas sobre la forma de acceder al mecanismo y su procedimiento de forma trimestral, para sensibilizar a los comerciantes, empresarios y demás personas naturales y jurídicas, acerca de la importancia de contar con prácticas seguras que eviten fraudes en las operaciones de registro.
- Se adoptó la Política de prevención de fraudes registrales y documentos de seguridad.
- Se adquirió el servicio de envío de mensajes de texto a los empresarios al momento de realizar sus inscripciones en el registro público.
- Se continuó con el envió de notificación automática al correo electrónico registrado en el expediente mercantil sobre el estado de las inscripciones.
- Se realizaron publicaciones en periódicos locales mostrando la importancia del Sistema de Prevención de Fraudes Registrales – SIPREF.
- Se adecuó un banner en la página web www.ccbarranca.org.co, en la cual se da divulgación sobre este mecanismo.

- Se Implementó un mecanismo digital denominado Huella Biométrica, por el cual Confecámaras suscribió el Convenio de Cooperación No. 006 de 2015, con la Registraduría Nacional del Estado Civil, a través del cual se permite el acceso y la consulta de la base de datos de información Biométrica a todas las Cámaras de Comercio del país.
- Se realizaron capacitaciones internas al personal de la unidad de servicios registrales.
- Se adquirieron 14 cámaras digitales con el fin de realizar la validación de la identidad de aquellas matriculas que se encontraban en estado inactiva.

1.9 Emprendimiento y Formalización

Con el fin de disminuir la brecha entre la formalidad vs informalidad, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja emprendió acciones en la búsqueda de este propósito, tales como:

1.9.1 Centro de Atención Empresarial – CAE –

Dentro de las acciones que se hicieron para garantizar la sostenibilidad del CAE están:

- Se mantuvo la calificación de sobresaliente del Centro de Atención Empresarial, cumpliendo con los estándares nacionales de estos.
- Capacitaciones constantes a los funcionarios que hacen parte del circuito, respecto al paso a paso que se debe seguir en la matrícula de persona natural y persona jurídica.
- Se consolidó el Comité de programa de Simplificación de trámite en el nivel operativo, lo cual significó el posicionamiento en las dependencias relacionadas con el proceso de creación de empresa.
- Se recibió capacitación por parte de la Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales -DIAN- en temas como actualización de ley de impuestos, agendamiento de citas para los usuarios, obligaciones y responsabilidades derivadas del RUT.
- Capacitación para los funcionarios en el tema de propiedad intelectual, para lo cuales se trataron aspectos generales en Propiedad Industrial, Propiedad intelectual, Principales figuras de la propiedad Industrial, Patentes, Protección de una patente y niveles de protección jurídico de las marcas, entre otros.
- Los funcionarios de la Unidad de Servicios Registrales recibieron capacitación por parte de Sayco sobre Licencia Reprográfica y Derechos de Autor, todo lo referente a su ámbito de aplicación, requisitos y tarifas.
- Se mantuvo comunicación constante con la Secretaria De Planeación, Industria Y Comercio, Secretaria de Hacienda y del Tesoro, Secretaria de salud, Secretaria de Control Interno y Bomberos.
- Se mantuvo comunicación constante con cada una de las dependencias de la administración municipal vinculadas al proceso de formalización empresarial, como son: Secretaria de Salud, Secretaria de Industria y comercio, Área de Sistemas, Bomberos Municipales, quienes ofrecieron capacitación permanente sobre la normatividad vigente en cada una de las dependencias.
- Participación en la reunión de coordinadores CAE, en el simposio de registros públicos en Medellín y en el taller de Registros Públicos en Santa Rosa de Cabal.
- Se implementó la herramienta Multilegis, para el beneficio de los funcionarios del área jurídica, esta plataforma permite consultar Legislación, Jurisprudencia, y las Obras Jurídicas

de Legis; Adicionalmente noticias jurídicas, periódico Ámbito Jurídico con sus noticias completamente actualizadas.

Adicionalmente se realizaron actividades dirigidas a los empresarios y/o comerciantes con el fin de mantenerlos informados, sobre sus deberes y derechos al momento de formalizar su unidad de negocios, es así como se dictaron charlas sobre:

- Capacitación denominada "Estatutos del Consumidor como Herramienta Competitiva", la cual estuvo a cargo de la Abogada Juliana Ascanio, funcionaria de la SuperIntendencia de Industria y Comercio, a la cual asistieron cerca de 70 empresarios y/o comerciantes.
- Se contó con la presencia de la Directora de la Organización Sayco Y Acinpro, Gina Paola Cáceres, y se trataron temas como conceptos de derechos de autor, pago por concepto de la reproducción de obras musicales, fundamento legal y tarifas aplicadas.

1.9.2 Acciones para la reducción de la Informalidad en la Región.

Debido al periodo de contracción por el cual pasa el municipio de Barrancabermeja, lo cual ha generado una desaceleración de la actividad económica, se bajan los niveles producción y ventas, y consecuentemente las empresas empiezan a despedir personal, además las actividades informales han venido en crecimiento, por ello la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, ha realizado las siguientes acciones con el fin de minimizar este impacto, así:

Jornadas de Sensibilización, Formalización y Capacitación.

- Con el equipo de promotores de la Unidad de Servicios Registrales se llevaron a cabo jornadas de Sensibilización en el municipio de Barrancabermeja, las cuales dieron como resultados 66 comerciantes de establecimientos como tiendas, peluquerías y ferreterías y producto capacitados y de ellos se logró la formalización de tres unidades comerciales.
- En el mes de septiembre se llevó a cabo una charla sobre *Ventajas del Proceso de Formalización* dirigido a población LGBTI, a los cuales se les ratificó la importancia de ser Formal, en total fueron 17 ideas negocios capacitadas.

Apoyo a la empleabilidad y Fortalecimiento Empresarial de las familias víctimas del Conflicto Armado del Magdalena Medio

En el Municipio de Sabana de Torres, se ofreció un Taller de Sensibilización dirigido a aquellos pequeños comerciantes que a pesar del conflicto de la guerra en la zona del Magdalena Medio, a la fecha se consolidan como Comerciantes. Se contó con la presencia de 65 participantes, tipificados como población vulnerable y victimizada y todos atendidos actualmente en la estrategia Red Unidos. Este evento permitió dar a conocer gran variedad de productos y servicios que ofrecen los comerciantes, al servicio de toda la comunidad, así mismo les permite a dichos participantes

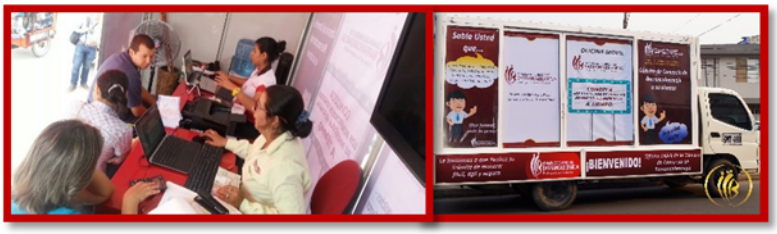
establecer alianzas estratégicas con otros empresarios locales. La Cámara de Comercio hace presencia con el fin de dar a conocer los servicios que se ofrecen, el ideal fue vender una cámara "Amiga de los microempresarios", vender una imagen cercana e invitarlos a que se vincularan con la entidad.

Campañas de formalización y Renovación en los municipios de la Jurisdicción

Con el fin de dar difusión a lo establecido en la Ley 1527 de 2014, en lo que respecta a la extemporaneidad en el pago de la renovación mercantil, la entidad determinó varias estrategias entre las cuales están:

Carro móvil y carpas:

Durante el 2015, la entidad realizó jornadas en el municipio de Barrancabermeja y sus corregimientos con el fin de facilitar la realización de las operaciones de registro de los empresarios, para ello se identificaron puntos estratégicos de la ciudad y allí con el equipo de promotores se hicieron visitas personalizadas en los establecimientos. Es de anotar que estos puntos se encontraban dotados de la infraestructura necesaria para que las operaciones fueran realizadas inmediatamente.



Los resultados de estas jornadas fueron:

Mecanismo	RENOV	DINERO
CARRO MOVIL	144	$56.064.800
CARPA	218	$58.761.200
TOTAL	**362**	**$114.826.000**

Campañas personalizadas a los establecimientos comerciales:

Mediante el área de mercadeo de servicios registrales se realizaron jornadas de formalización y renovación en los municipios de El Carmen de Chucuri, Cantagallo, San Pablo y Puerto Parra con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el plan de anual de trabajo. Estas campañas dieron como resultado lo siguiente:

Municipio	Total
El Carmen	173
San Pablo	267
Cantagallo	43
Puerto Parra	58
TOTAL	**541**

Programa Institucional "Conozca el Registro Público":

Por tercer año consecutivo, se viene desarrollando este programa y cada vez son más los empresarios interesados en conocer de primera mano las normas que rigen el registro público, no solo en Barrancabermeja, sino en cada uno de los municipios de la jurisdicción. Es de resaltar que este reconocimiento ha sido posible por el compromiso del equipo de profesionales (abogados) de la Unidad de Servicios Registrales, quienes en aras de contribuir al fortalecimiento empresarial están en constante formación para poder brindar una información clara y precisa a los empresarios.

En Barrancabermeja:

Nombre de Capacitación	Horas dictadas	Nº Personas capacitadas
Taller teórico - Práctico "Elaboración de Actas" y "Sistemas de Prevención de Fraudes Registrales"	4	30
Capacitación Sipref – Habeas Data y Huella Biométrico.	4	32
Charla sobre "Ventajas del Proceso de Formalización"	4	17
Taller teórico – práctico Conozca las ventajas del Sistema preventivo de fraudes registrales - Sipref y Registro Nacional de Turismo	4	22
Taller teórico – práctico sobre Registro Único Nacional de Operadores de libranza – RUNEOL	4	20
Taller teórico sobre el Registro Único de Proponente	12	46
Claves para registrar una marca	4	63
Taller de Sensibilización dirigido a aquellos pequeños comerciantes que a pesar del conflicto de la guerra en la zona del Magdalena Medio	4	65
Taller sobre el Registro Nacional de Turismo	4	22
Capacitación sobre el Registro Mercantil	6	41
Capacitación sobre Entidades sin Ánimo de Lucro	16	76

Capacitación en registro de Entidades de Economía Solidaria	4	50
Capacitación sobre Estatutos del Consumidor como Herramienta Competitiva	4	70
Capacitación en registro mercantil y servicios virtuales	4	32
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS EN BARRANCABERMEJA	**65**	**586**

Municipios de la Jurisdicción:

Nombre de Capacitación	Lugar	Nº Personas capacitadas
Capacitación Ley 1727 de 2014, RNT y RUP	San Pablo	24
	El Carmen de Chucuri	31
	Cimitarra	32
Capacitación ley 1727 de 2014 y ESAL	San Vicente	32
	Puerto Wilches.	22
Capacitación Ley 1727 de 2014	Sabana de Torres	22
Capacitación Ley 1429 de 2010	Puerto Wilches.	6
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS EN MUNICIPIOS JURISDICCIÒN		**169**

Pacto Todos Unidos por el Empleo

La Cámara de Comercio participó del Evento convocado por el ministerio de Trabajo y Seguridad Social denominado “Evento Masivo Del Sector Trabajo En Barrancabermeja”, el cual fue de gran importancia ya que se firmó en el puerto petrolero el Pacto "Todos Unidos por el Empleo", en el que las instituciones públicas, sector privado y la comunidad en general se comprometieron a crear los mecanismos que permitan promover y facilitar el acceso de la gente a un trabajo decente.

El evento contó con la participación del ministro del Trabajo, Luis Eduardo Garzón y este fue suscrito por entidades como: Sena, Colpensiones, Servicio Público de Empleo, la Unidad de Organizaciones Solidarias, Findeter, la Gobernación de Santander, la Alcaldía de Barrancabermeja, y un significativo número de empresas del sector privado.

1.9.3 Cobertura en los municipios de la Jurisdicción.

Se fortaleció la operatividad en las oficinas receptoras en los municipios de Cimitarra, Landázuri, Puerto Wilches, Sabana de Torres y San Vicente de Chucuri, ya que en cada una de ellas se cuenta con un canal de internet con mayor capacidad, lo que ha permitido el establecimiento de mejores comunicaciones que han redundado en la mejora del servicio. Además, en la actualidad todos estos municipios cuentan con el servicio de dos ventanillas de atención disponibles al público.

Otra de las acciones realizadas estuvieron encaminadas a procesos de capacitación, en temas registrales y empresariales. En total fueron 169 empresarios que se beneficiaron en charlas y/o talleres en temas como Ley 1727 de 2014, Registró Único de proponente, Registro de Entidades Sin ánimo de lucro, Registro Nacional de Turismo, Ley 1429 de 2010; adicionalmente recibieron capacitación en temas empresariales como: Actualización contable en el manejo de las NIIF; "Un Excelente Servicio al cliente, Le hace la diferencia, le hace preferible"; "Estrategia y cultura del servicio ¡En los zapatos del cliente!"; Capacitación en Proyectos agroindustriales, pecuarios y agrícolas, entre otros, donde se beneficiaron 204 comerciantes.

En los municipios donde existe oficina receptora y gracias a la gestión realizada por los operadores, se continuó dando el apoyo a diferentes actividades tradicionales en estos, como son:

- Apoyo integración comerciantes del municipio de San Vicente.
- Apoyo Alcaldía de San Vicente, en la celebración del día de la secretaria.
- Apoyo a la Policía Municipal de San Vicente para la celebración del Día del niño.
- Apoyo usuarios acueducto agua dulce. La casa Agropecuaria de San Vicente.
- Apoyo Campeonato Voleibol y microfútbol a comerciantes del municipio de Puerto Wilches.
- Apoyo para la realización de actividades de promoción y fortalecimiento del comercio del municipio de Landázuri.
- Apoyo para la realización de actividades de promoción y fortalecimiento del comercio del municipio de Cimitarra, las cuales están programadas en el marco de la Cabalgata, Subasta Ganadera, Exposición Equina, Exposición Bovina y Concurso de Vaca Lechera.
- Apoyo actividad de promoción y fortalecimiento a los comerciantes de Sabana de Torres, en el marco de la feria noviembre.
- Apoyo actividad Navideña organizada por la Policía Nacional del municipio de Sabana de Torres.

1.9.4 Programa "Conozca la Cámara de Comercio de Barrancabermeja"

En el 2015, se dio inicio a este programa, el cual consiste en la realización de jornada dirigida a los empresarios matriculados en el mes, donde se les da a conocer ¿Qué es la Cámara de Comercio y cuales son cada uno de los productos y/o servicios prestados en las diferentes unidades de negocios? En esta oportunidad fueron:

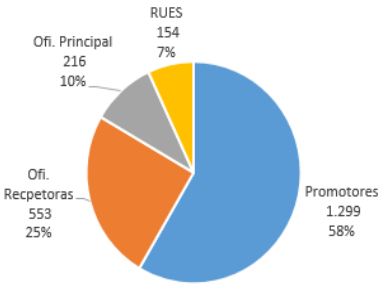
Programa "Soy Comerciante Amigo De La Cámara De Comercio", el objetivo de este programa es darles la bienvenida a los nuevos matriculados, con el fin de que conozcan más de cerca nuestra entidad, los productos y/o servicios de las Unidades de Negocios y su equipo humano, quienes les sirven de apoyo y están al servicio de la comunidad empresarial. En total fueron 110 nuevos empresarios y comerciantes, los que participaron de esta jornada.

1.9.5 Resultado de la gestión en los procesos de Formalización y Renovación

Gracias a la gestión realizada por el área de Mercadeo de Servicios Registrales la cual está conformada por el equipo de promotores y las cinco oficinas receptoras, la entidad ha venido creciendo en su nivel de participación en la jurisdicción, lo cual ha permitido tener una relación más efectiva y estrecha con nuestros usuarios y clientes.

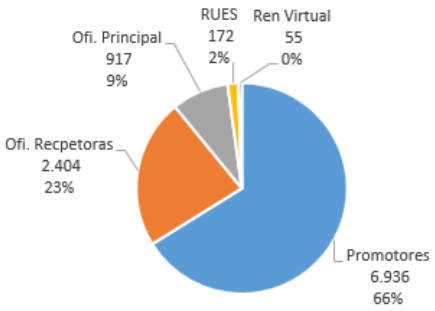
Los resultados de dicha gestión fue el siguiente:

Matriculas:



De las 2.222 matrículas registradas en el 2015, el 58% de estas fueron proporcionadas por el grupo de promotores, las cuales sumaron 1.299 registros; seguido en su orden de importancia, se ubican las oficinas receptoras con el 25% que equivalen a 553 registros; por su parte, la oficina principal cerró el 2015 con 216 matrículas, que equivalen al 10% del total registrado por la entidad, finalmente el RUES proporcionó el 7%, de las 2.222 matrículas reportados en el año.

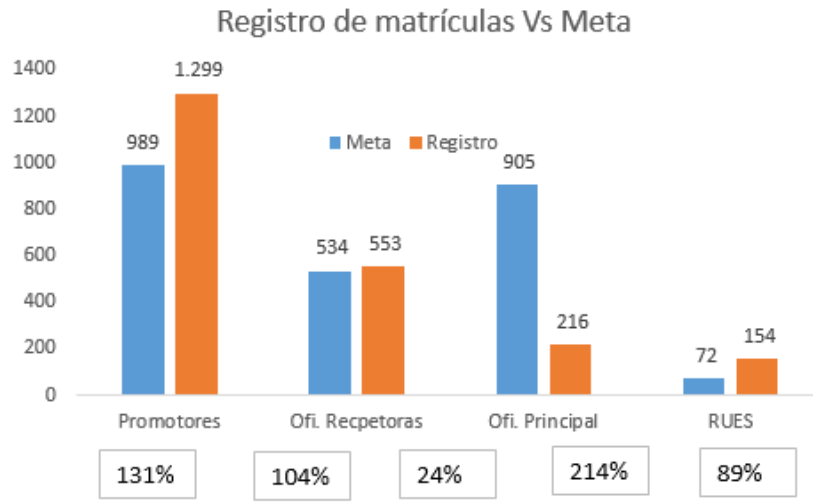
Renovaciones:



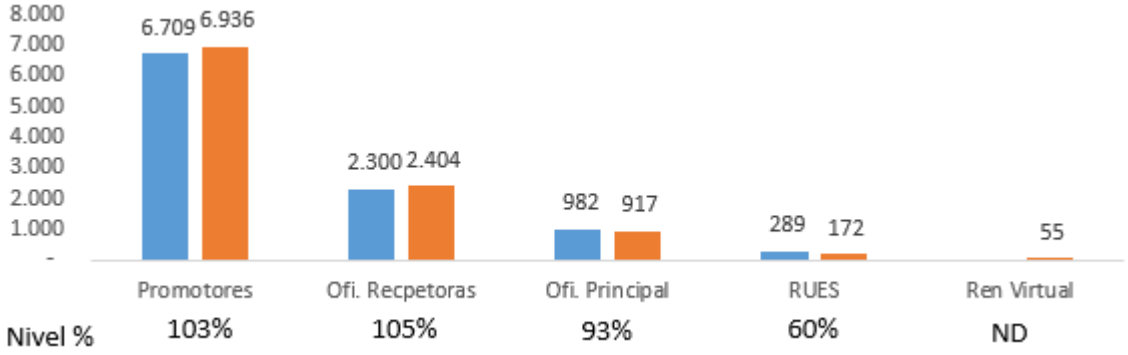
La distribución de las renovaciones por operador muestra que, de los 10.484 registros efectuados en el 2015, los promotores generaron el 66%; seguidamente se ubicaron las oficinas receptoras con el 23% y por último se ubicó la oficina principal y el RUE con el 9% y 2% respectivamente. Cabe señalar que de acuerdo a las disposiciones señaladas por la Superintendencia de Industria Comercio en cuanto a los servicios virtuales, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, emprendió el proceso de oferta de estos servicios iniciando por las renovaciones virtuales, las cuales sumaron 55 registros en el 2015, sin embargo, no alcanzaron a representar una unidad porcentual del total reportado por la entidad.

Seguimiento a las metas de registro mercantil

Una vez finalizada la ley 1429 de 2010, la entidad retoma el seguimiento a la gestión de las nuevas matrículas del registro mercantil en su jurisdicción, en este sentido, la entidad estableció un total 2.500 matrículas para el 2015, con un nivel de cumplimiento del 89% (2.222 registros), la desagregación por operador, muestra que los promotores alcanzaron registrar un 131% frente a lo planteado en el año, a su vez las oficinas receptoras registraron un 104% de cumplimiento frente a la meta establecida.



En cuanto a las renovaciones, la entidad logró un cumplimiento del 102% frente a la meta anual, en esta tendencia se destaca lo gestionado por las oficinas receptoras las cuales alcanzaron un nivel del 105%, de igual manera los promotores reportaron un cumplimiento del 103%.



1.10 Nuestra Comunidad de Afiliados

Nuestra estrategia corporativa estableció que el ser afiliado, es contar con una serie de beneficios y servicios, y por ello se identificaron, los siguientes:

- **Actividades Exclusivas:** Hacen referencia a las atenciones que realiza la Cámara de Comercio de Barrancabermeja con sus afiliados únicamente, estas actividades están enmarcadas a beneficios particulares tales como descuentos, promociones y accesos exclusivos a diferentes bienes y servicios que sean de interés para los mismos afiliados.
- **Descuentos Diferenciales**: Dentro del portafolio de servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se establece una tarifa o tarifas especiales para los afiliados, en las diferentes actividades que la entidad realiza.
- **Elegir y Ser Elegido**: los afiliados por normatividad, podrán postularse y as u vez elegir los miembros de junta directiva de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja[2].
- **Reconocimiento Empresarial**: Promulgar la visibilidad del empresario afiliado y reconocer su importancia dentro de la economía local (Invitación a eventos, ruedas de negocios, entre otros).

Para lo anterior se realizaron las siguientes actividades, con el fin de incentivar la afiliación de comerciantes:

- Visitas a los negocios en Barrancabermeja y en los municipios donde hay oficinas receptoras, con el fin de dar a conocer e incentivar lo pertinente a la afiliación a la Cámara de Comercio.
- Divulgación y promoción de la afiliación en todos los eventos y actividades programadas por la Cámara de Comercio, la cual se hace por medio de un folleto informativo en donde se explican los requisitos, derechos, deberes, beneficios y el procedimiento para ser afiliado a la entidad.
- Publicación en la página web institucional: www.ccbarranca.org.co de toda la información relacionada con la afiliación de comerciantes.
- Divulgación de la afiliación en las redes sociales de la Entidad y demás canales de comunicación institucionales.
- El área de Mercadeo de la Entidad realiza visitas a los comerciantes que ya han sido afiliados, y que perdieron tal calidad por diferentes situaciones, a fin de incentivarlos a afiliarse nuevamente.
- Con el propósito de mantener las afiliaciones vigentes, la Entidad ofrece la participación gratuita de los comerciantes afiliados en los diferentes eventos académicos y de formación que se realizan.
- También se ofrecen descuentos especiales para los afiliados interesados en participar en los programas de formación especializados que la entidad realiza, así como en congresos, misiones comerciales, proyectos, entre otros.

[2] Se debe tener en cuenta lo términos de la ley 1727 de 2014

- Se creó una marca que realza el trabajo con los afiliados de la Cámara de Comercio, pues se busca que tengan una identidad propia que los diferencia de los matriculados.
- Actualmente, los afiliados de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja reciben permanentemente información institucional, así como de las actividades programadas, con el objetivo de propiciar la participación de los afiliados en los diferentes programpas de la Entidad.
- Adicionalmente a lo anterior, se está preparando una propuesta con establecimientos de comercio locales, a fin de suscribir convenios que permitan otorgar descuentos especiales para los afiliados de la Entidad.

Comportamiento de las Afiliaciones en el 2015

PERIODO	# AFILIADOS		DESAFILIADOS	
	RENOVADOS	NUEVOS	# NO PAGARON CUOTA	# CANCELADOS
I-SEM-2015	447	17	3	44
II-SEM-2015	5	6	0	3
SUBTOTAL	452	23	3	47
TOTAL	**475**		**50**	

Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición

El mejor aliado para respaldar las relaciones comerciales de los empresarios de la región.

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

2. CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN.

El mejor aliado para respaldar las relaciones comerciales de los empresarios de la región.

El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, en su función de construir escenarios de concertación y promoción de la convivencia pacífica en los ámbitos comercial, empresarial y comunitario, generó cambios importantes con el fin de poder innovar y así ofrecer un servicio acorde con las necesidades de nuestra comunidad empresarial, desarrolló las siguientes acciones durante el 2015:

2.1 Solución De Conflictos

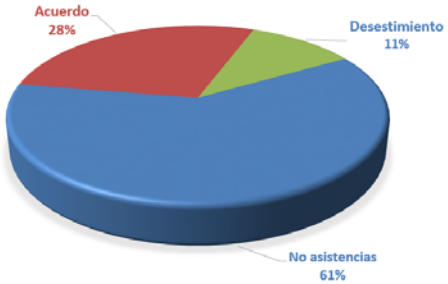
Durante el 2015, se atendieron 188 solicitudes de conciliación, cuyos resultados fueron: 101 constancias entre inasistencias y no acuerdo; 79 actas de conciliación es decir, acuerdos conciliatorios, y ocho solicitudes de conciliación que están en trámite pendientes por realizar audiencia de conciliación, entre otros, se atendió una solicitud de tribunal de Arbitramento, el cual se encuentran en trámite.

2.2 XXIII Jornada Gratuita De Conciliación

Un total de 64 solicitudes fueron recibidas para la XXIII Jornada Gratuita de Conciliación, la cual busca beneficiar a la comunidad de los estratos 1, 2 y 3, en la búsqueda de solución rápida, legal, validad, pacífica y sin costo a los conflictos que se presentan cotidianamente.

El resultado de dicha jornada dio como resultado:

- El 28% (18) de las conciliaciones realizadas terminaron en acuerdos conciliatorios; el 11% (7) desistieron y el 61% (39) generaron constancias de no asistencia o no acuerdo.



2.3 Compromiso Con La Comunidad Empresarial

Durante el 2015, el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable conciliación comprometido con el fortalecimiento de la economía de Barrancabermeja, apoyó la dinámica que se viene desarrollando en el marco del Convenio suscrito entre Ecopetrol y la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, con el fin de solucionar conflictos derivados de deudas por parte de algunos contratistas con el empresariado local, es así como se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Apoyo en la gestión para la liquidación del contrato Macro MA-0021873 suscrito con Ecopetrol S.A. y la empresa local SERPETEC LTDA. El cual arrojó los siguientes resultados:
    - Se identificaron 65 proveedores con saldos pendientes de pago de dicho contrato por parte de la empresa SERPETEC LTDA.
    - Se realizó una reunión informativa con los proveedores identificados con el fin de iniciar el proceso para la liquidación del mismo, a la cual solo asistieron 15 empresas, es de anotar que 13 de los proveedores afectados manifestaron no asistir a la reunión programada y con 26 de estos no fue posible establecer contacto directo.
    - No se recibió por parte de la empresa deudora Serpetec ltda la voluntad de legitimar el procedimiento o inicio de la conciliación con los acreedores.
    - Solo dos acreedores realizaron la solicitud de audiencia de conciliación.

- Se apoyó la conciliación de TRANSPORTES Y EQUIPOS LTDA, la cual es la empresa pionera en la prestación de servicio de transporte terrestre y es adscrita a Ecopetrol S.A, pues a la fecha tiene deuda con 12 proveedores locales. Es de anotar que esta empresa se encuentra en proceso de Reorganización.

2.4 Aspectos Administrativos

El centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, realizó varias actividades que permiten lograr un mejoramiento en sus procesos y procedimientos, como fueron:

- Modificación y aprobación del Reglamento Interno del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
- Actualización hojas de vida y lista de abogados conciliadores y árbitros.
- Actualización de la membresía del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable composición ante el Ministerio de Justicia y Derecho.
- Se dio inicio al proceso de digitalización del archivo de Centro, en el marco del programa de gestión documental de la entidad, con el fin de garantizar y mejorar el riesgo potencial en el deterioro o pérdida de actas y/o constancias.
- Reuniones y comunicaciones frecuentes con el equipo de conciliadores y árbitros con el fin de tratar temas de interés para mejoramiento del mismo, durante el presente año se hizo énfasis en lo contemplado en la ley 640 de 2008 en su artículo 8, Obligaciones del Conciliador.

Estudios e Investigaciones para la Competitividad

La base para diversificación de la Economía de la región

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

3. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD

La base para la diversificación de la economía de la región.

En el 2030, ser un importante Centro de Desarrollo Empresarial del país, soportado por una economía diversificada, con crecimiento sostenible, competitivo y atractivo para la inversión nacional y extranjera, y con acceso a mercados internacionales, es la visión en la propuesta de desarrollo para Barrancabermeja, por ello es necesario estar en un continuo seguimiento y/o monitoreo de su economía local.

Actualmente la región pasa por un periodo de contracción, lo cual ha generado una desaceleración de la actividad económica, se bajan los niveles producción y ventas, y consecuentemente las empresas empiezan a despedir personal. Es ahí donde cada uno de los estudios especiales que se desarrollan desde el Centro De Estudios, Investigaciones Y Proyectos Para La Competitividad, son el ente referente para la toma de decisiones, en lo que respecta al reto de diversificar la economía.

Desde allí, se han venido monitoreando sectores como logística, bienes y servicios, petrolero y turismo, con el fin de aprovechar las ventajas competitivas que posee la región.

Las publicaciones elaboradas en el 2015, fueron:

- Indicadores Financieros de los Sectores Económicos, 2014.
- Cifras del Sistema Financiero, 2014.
- Dinámica Empresarial, 2015.
- Indicadores de la Gestión Pública de Barrancabermeja, 2014.
- Indicadores de la industria del Petróleo en Barrancabermeja y el Magdalena Medio.

3.1 Estudios Especiales:

- **Perfil Competitivo de Barrancabermeja, 2014**

En el 2012 asumimos el reto de medir la competitividad en Barrancabermeja, debido a la situación actual de nuestro entorno y en busca de articular políticas, programas y estrategias, que permitan direccionarlas hacía las áreas que necesitan mayor atención, además, seguir fortaleciendo las que mejor desempeño han presentado, con el fin último, de lograr un desarrollo sostenido que incida en el bienestar de la población.

Este índice de competitividad municipal también posibilita al gobierno, entidades privadas y otras instituciones interesadas de la región, contar con información clara, confiable y pertinente para la adecuada toma de decisiones y diseño de políticas eficientes que verdaderamente apunten al mejoramiento de los factores productivos y de la competitividad.

En esta oportunidad, se realizó una comparación con cuatro municipios con características similares a Barrancabermeja, los cuales fueron: Dos Quebradas (Risaralda), Palmira (Valle), Girardot (Cundinamarca) y Rionegro (Antioquia).

Para realizar este análisis se escogieron indicadores que nos pudieran reflejar la situación de los municipios, seguido de esto se realizó un esquema, el cual está dividido en cuatro aspectos, los cuales son: Dinámica Económica, Talento Humano, Gestión Pública, Infraestructura y Desarrollo Social, que se cataloga como la capacidad para generar prosperidad y bienestar en la población.

Las conclusiones más importantes de este estudio son:

Dinámica Económica:

Barrancabermeja posee un sector jalonador que le permite que la productividad del municipio sea la de mayor valor, sin embargo, es de resaltar que un sector genera altos riesgos en los cíclicos económicos; y los niveles de rentabilidad de las empresas de Barrancabermeja son medio en comparación a las localidades estudiadas.

Talento Humano

Es importante que la población en edad de trabajar y que esté activa, sea altamente competente con el fin de generar conocimiento dentro de las organizaciones empresariales que operan en la ciudad. Los rendimientos en la generación de conocimiento son medios para la ciudad de Barrancabermeja.

Gestión Pública

Se resalta un buen manejo fiscal, sin embargo, el impacto de la gestión pública no contempla las prioridades de la ciudad. La gestión pública no ha sido totalmente eficiente en el desarrollo de los componentes evaluados, teniendo en cuenta que no es solo que el municipio cuente con altos ingresos, sino que sean reinvertidos en el beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Infraestructura y Desarrollo Social:

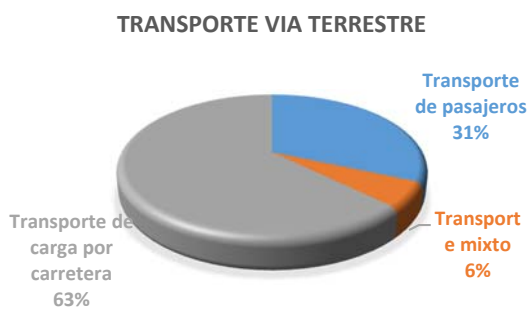
A pesar de que Barrancabermeja tiene una ventaja competitiva que ninguno de los otros municipios estudiados tiene como lo es la industria del petróleo, hay poca incidencia en los resultados debido al momento de desaceleración que ha venido presentado por esto, es momento para darle paso a una nueva actividad que ayude estabilizar la economía de la ciudad.

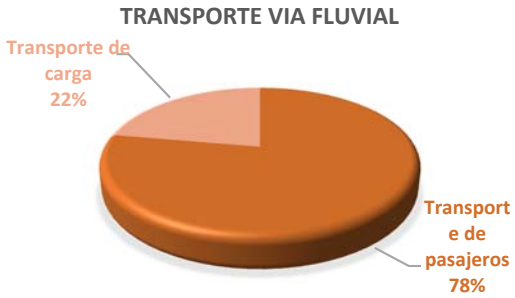
- **Dinámica del sector de transporte en Barrancabermeja, 2014**

Este estudio pretende en una primera aproximación analizar las principales características del sector en el municipio de Barrancabermeja, tomando como referencia las empresas de transporte terrestre y fluvial con domicilio comercial en la ciudad, permitiendo de esta manera conocer la dinámica y el comportamiento de los actores implicados en esta actividad la cual puede incidir en el

crecimiento económico de la región, por medio del aumento en su participación en la economía y la contabilidad de ingresos locales.

El sector del transporte terrestre y fluvial en el municipio de Barrancabermeja, está compuesto por un total de 183 empresas con registro mercantil vigente para el año 2014, de las cuales 174 empresas realizan esta actividad por vía terrestre y nueve la realizan por vía fluvial.





Las conclusiones de este estudio, son:

- ✓ El movimiento de carga y de pasajeros por vía fluvial presentó incrementos significativos durante el año 2014 con respecto al año 2013, debido a la puesta en marcha del puerto fluvial de IMPALA y la mejoría en el servicio de las empresas fluviales gracias a recapitalizaciones en el 2014.
- ✓ En términos generales las empresas del sector transporte se vieron poco afectadas por la crisis económica que comenzó a percibirse en el municipio en el año 2014, pues, la tasa de constitución se mantuvo en el 6% y la tasa de liquidación solo presentó una disminución del 0,05% , en comparación del 2013. Del mismo modo, la rentabilidad de los activos tan solo disminuyeron en un 3,1% manteniéndose por encima del 7%.
- ✓ Las empresas del sector transporte se fortalecieron económicamente en el año 2014, capitalizando sus inversiones en un 60,4% con el propósito de ser más competitivos en el mercado y enfrentar la crisis del petróleo.

- **Especulación del proyecto de Modernización de la Refinería de Barrancabermeja y su incidencia en el comportamiento del sector de la construcción. 2011 – 2014.**

A partir del año 2011 el sector de la construcción en la ciudad de Barrancabermeja presentó fuertes cambios en su comportamiento, influenciado por el fenómeno de la especulación de la puesta en marcha del Proyecto de Modernización Refinería de Barrancabermeja (PMRB) por parte de Ecopetrol, el cual se tenía previsto comenzaría su ejecución a partir del 2011, hecho que no ocurrió; desde ese entonces Ecopetrol continuó dándole prorroga a la iniciación del PMRB año tras año manteniendo a la ciudad durante todo este tiempo a la expectativa, generando a su vez niveles altos

de especulación en el mercado inmobiliario que producirían grandes inversiones en el sector de la construcción sobre unas bases del riesgo muy inestables, sustentadas solo con la esperanza de un proyecto del cual no se conoce fecha de inicio real.

El objetivo particular de este documento se basa específicamente en el estudio de la información primaria y secundaria recolectada como base para analizar el comportamiento del sector de la construcción en la ciudad de Barrancabermeja, durante el período (2011- 2014) dentro del cual se tenía previsto la puesta en marcha del Proyecto de Modernización Refinería de Barrancabermeja (PMRB).

En el estudio se analizaron las proyecciones económicas a partir de las inversiones que se pretendían realizar por parte de Ecopetrol en el Proyecto de Modernización Refinería de Barrancabermeja (PMRB), generando como consecuencia especulaciones de las cuales el sector de la construcción no fue ajeno.

Inicialmente se analizó el sector de la construcción desde el plano nacional y su relación con el PIB, para luego examinar su comportamiento a nivel departamental y la participación que ha tenido en la economía del departamento de Santander.

Al final del estudio, se realizó un análisis con respecto al comportamiento en la ciudad del sector de la construcción para el período estudiado (2011-2014), centrándose en el comportamiento y la tendencia de las unidades de viviendas aprobadas según su tipo, en los M2 aprobados según el destino de construcción y en el estado de la matrícula mercantil de las empresas pertenecientes al sector de la construcción e inmobiliario.

Conclusiones

- ✓ El comportamiento del sector de la construcción ha estado ligado fuertemente desde sus inicios a la industria del petróleo y sus actividades, ya que los ciclos de auge más importantes en su desarrollo han sido propiciadas como efecto de hechos relevantes en la industria petrolera, muestra de ello son los primeros años de producción petrolera por parte de la Tropical Oil Company, los cuales generaron un crecimiento en las actividades de la construcción; al igual que la ampliación de la refinería en 1977 que generó como resultado una expansión en el sector de la construcción.
- ✓ Con respecto a las proyecciones generadas a partir de estimaciones sobre el alcance económico que tendría el PMRB, se debe tener mucho cuidado con la especulación, debido a que una economía no puede establecer el grueso de sus inversiones a partir de proyecciones y supuestos, debido a que existe un alto riesgo a que estas no generen los resultados esperados como producto la especulación.
- ✓ El comportamiento del sector de la construcción es más eficiente y su participación en el PIB es mucho mayor en economías y países en etapas tempranas de desarrollo, que en las que ya alcanzaron los niveles más altos del desarrollo, esto es debido a los rendimientos decrecientes del sector de la construcción, los cuales se empiezan a ver reflejados cuando ya no son tan necesarias obras de infraestructura o de tipo habitacional, ya que estas se encuentran en un nivel alto de satisfacción en economías desarrolladas. La economía en la

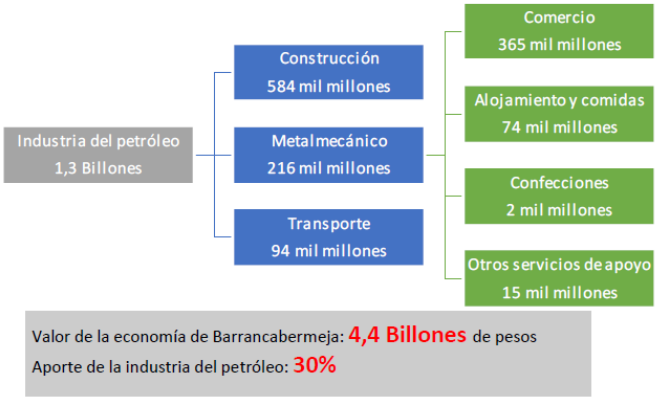
ciudad de Barrancabermeja, se encuentra aún en etapa temprana de desarrollo, por lo cual se espera que, el sector de la construcción incremente su participación en el PIB local.

- ✓ Es un hecho evidente que el sector de la construcción, se vio fuertemente influenciado por las especulaciones que giraron en torno a la puesta en marcha del Proyecto de Modernización Refinería de Barrancabermeja (PMRB) el cual estaba previsto para el 2011. La evidencia documental recolectada y los resultados de este análisis demuestran que entre los años 2011 y 2014 el sector de la construcción presentó incrementos en m2 aprobados para diferentes tipos de usos; la industria obtuvo en promedio 878,8 m2 aprobados por año durante el transcurso de este período, al comercio se le aprobaron en promedio 8.108 m2 por año, y la hotelería 6.768,5 m2 aprobados en promedio por año durante la vigencia analizada.

– Impacto de la crisis del petróleo en la economía de Barrancabermeja, 2014

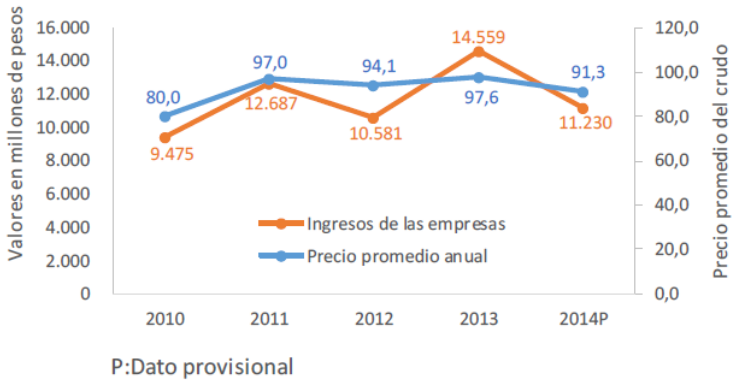
Teniendo en cuenta la crisis que se está presentando a nivel mundial con los precios del petróleo, se realizó un estudio con el fin de determinar cuál era el impacto de esta crisis en la economía de la ciudad de Barrancabermeja y se tomaron datos del valor de los flujos de bienes y servicios entre la industria del petróleo y el resto de la economía, para determinar cuánto le aporta la industria a la economía de la ciudad, cuyo resultado se evidencia en la presente gráfica.

Gráfica 1 Valor de los flujos de bienes y servicios entre la industria del petróleo y el resto de la economía



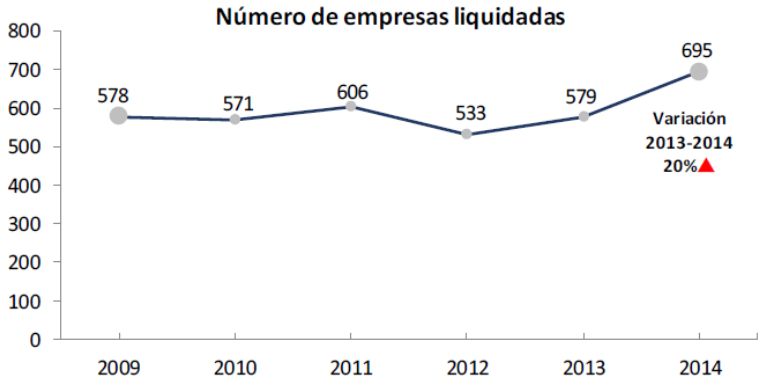
También se realizó una comparación de los precios promedio del crudo versus ingresos operacionales de mipymes proveedoras de bienes y servicios, debido a que el precio del crudo tiene una alta correlación con la generación de ingresos de las empresas locales.

Gráfica 2 Precio promedio del crudo Vs Ingresos operacionales de mipymes proveedoras de bienes y servicios



P:Dato provisional

Con base en lo anterior se pude afirmar que la puesta en marcha del PMRB, le permitiría a la economía local tomar una dinámica creciente, donde se generarían negocios en la ciudad por valor de $230 mil millones, sin embargo, la incertidumbre que invade el destino del proyecto, y junto con la baja del precio internacional del petróleo, ha conllevado a la desconfianza empresarial y a la pérdida de valor de los capitales locales, los cuales hasta el momento no reportan señales positivas, lo que ha generado el incremento del número de empresas liquidadas en la ciudad.

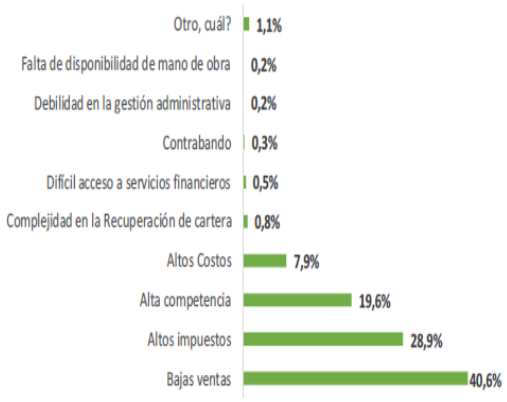


- **Confianza empresarial en el municipio de Barrancabermeja.**

El objetivo de este estudio fue evaluar la percepción de los empresarios sobre la situación económica de la ciudad de Barrancabermeja, la encuesta fue aplicada a 623 empresas teniendo en cuenta los diferentes sectores económicos como, salud; industria; comercio; servicios; hospedaje y alimentación; construcción y trasporte; el cual corresponde al primer semestre de 2015.

En cada uno de los sectores se realizaron preguntas de perspectiva y de actualidad teniendo en cuenta las ventas, contratación de personal, costos, capacidad instalada e inconvenientes a la hora de desarrollar sus actividades, los cuales arrojaron lo siguientes resultados:

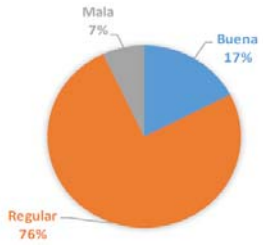
- ✓ En el caso de la generación de empleo, solo el 3% de las 623 empresas encuestadas incorporó nuevo personal a su nómina, contrario a esto, el 35% de las empresas disminuyó su planta de personal, mientras que el 63% mantuvo la misma cantidad de empleados; al desagregar los datos podemos evidenciar que en el sector de hoteles y restaurantes el 50% informó que habían disminuido su nómina, y solo el 1% contrató nuevo personal; por otro lado, el 13% el sector salud incorporó nuevo personal, y solo el 13% de las empresas lo disminuyeron.



- ✓ Al preguntarles a los empresarios cual había sido su principal problemática a la hora de desarrollar sus actividades comerciales durante el primer semestre de 2015, el 40,6% respondió que la causa principal a las dificultades para desarrollar la actividad empresarial fue la disminución de la demanda, esto va en concordancia con la situación actual de la economía de la ciudad, pues las personas prefieren invertir en productos y servicios de primera necesidad; otros factores que afectaron la actividad empresarial fueron: Altos impuestos, alta competencia y altos costos. Cabe resaltar que las empresas en el primer semestre se vieron afectadas por una restructuración del decreto del pago de industria y comercio, el cual se había incrementado considerablemente.

- ✓ De acuerdo a la perspectivas de los empresarios sobre la economía local para el siguiente semestre del 2015, estos muestran un estado cauteloso debido a que el 68% de las empresas creen que la situación será regular, mientras que el 21% prevén un semestre difícil; tan solo el 11%, creen que la economía local tomará una dinámica favorable para actividad empresarial.

- ✓ Los empresarios del sector servicios prefirieron ser cautelosos a la hora de responder, el 76% pronostica un ritmo regular en sus ventas o ingresos, el 17% vaticina un ritmo bueno y el 7% un bajo desempeño.



- ✓ Finalmente se concluye que el sector mayor afectado por la desaceleración de la economía local es el de hoteles y restaurantes, debido a su relación directa con la industria del petróleo, por otro lado la problemática del desempleo aunque no es medido contantemente, se percibe, una dinámica desfavorable en el mercado laboral debido a la baja demanda de mano de obra en los sectores que comprende la economía local, esto contraería a un círculo vicioso lo que generaría un efecto negativo para la demanda de bienes y servicios, por consiguiente, los empresarios muestran un escepticismo frente a una mejora de la situación económica de la ciudad.

3.2. Programa de Veedurías

- **Análisis de las tarifas de servicios públicos de Barrancabermeja. Año 2014**

Este análisis se desarrolló para evidenciar los cambios positivos o negativos que se presentan en las tarifas de servicios públicos de la ciudad, de acuerdo a cada estrato y también si es industrial o consumo de hogar y el impuesto de industria y comercio, se realizó una comparación con cuatro municipios: Palmira, Rionegro, Girardot y Dosquebradas.

Servicio domiciliario de acueducto:

La tarifa plena en el servicio domiciliario de acueducto con el cobro más elevado es realizado por el municipio de Rionegro (Estratos 2, 3, 4, 5 y 6), duplicando el cobro que realiza el municipio de Barrancabermeja, el cual cuenta con la tarifa más baja debido a la disponibilidad de recursos por su gran cantidad de fuentes hídricas cercanas.

Servicio domiciliario de electricidad:

Una de las conclusiones más importantes es el costo unitario variable ($/Kwh) en la tarifa para el servicio domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Barrancabermeja, es el segundo más alto de los municipios estudiados, donde solo es superado por la tarifa del municipio de Girardot, lo cual prevalece en cada uno de los estratos estudiados.

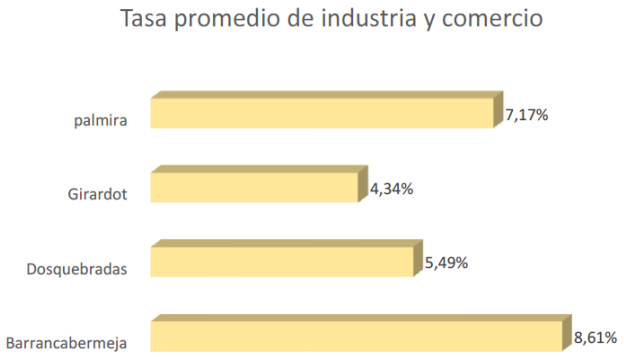
El costo tarifario más elevado para el servicio de energía eléctrica en los sectores industrial y comercial, es pagado por los empresarios del municipio de Girardot con un pago de $426 en el sector industrial y $351 en el sector comercial.

Servicio domiciliario de Gas Natural

Para el servicio de gas natural domiciliario, la tarifa más baja se encuentra diferenciada en solo $33 por los municipios de Dosquebradas y Barrancabermeja con cobros tarifarios de $1.020 y $1.053 respectivamente por cada metro cúbico consumido.

Impuesto de Industria y Comercio

Con respecto al cobro por impuesto de industria y comercio, es el municipio de Barrancabermeja el cual encabeza la lista como la ciudad intermedia con la mayor tasa promedio en el cobro de este impuesto, donde existe una gran disparidad entre la tasa promedio a la cual recauda el municipio de Barrancabermeja (8,61%), duplicando la tasa promedio a la cual recauda Girardot (4,34%).



- **Análisis de las Finanzas Públicas del Municipio de Barrancabermeja. 2012 - 2014**

El presente estudio hace un análisis del comportamiento de las finanzas públicas del municipio de Barrancabermeja en las vigencias 2012, 2013 y 2014, donde se analiza el comportamiento que ha tenido su estructura de ingresos y la evolución de las diferentes rentas que los componen, de la estructura de gastos en el cual se encuentran los de funcionamiento, el servicio a la deuda y la inversión que ha hecho la entidad territorial en los diferentes sectores; información que servirá de base para hacer un análisis de la capacidad de gestión de la entidad, identificando las necesidades y problemas, así como las causas y consecuencias, con el objetivo de que a futuro se tomen las decisiones financieras acertadas, ajustadas a la realidad económica de la región y con responsabilidad fiscal.

Las conclusiones de este estudio fueron:

- ✓ La eficiencia fiscal del municipio de Barrancabermeja ha evidenciado un crecimiento en las vigencias analizadas, presentando un aumento tanto de los ingresos tributarios como de los no tributarios los cuales hacen parte de los Ingresos Corrientes, haciendo que la entidad pueda asumir sus gastos de funcionamiento, respaldar el servicio a la deuda y apalancar parte de la inversión.
- ✓ En el análisis del desarrollo económico de la entidad, se observa el papel protagónico que el municipio representa dentro de la dinámica económica de la región y del país, al tener un mayor crecimiento de sus rentas frente a la tasa del PIB real, tanto así que con respecto a su aporte al PIB nacional ocupa el sexto lugar en importancia de participación.

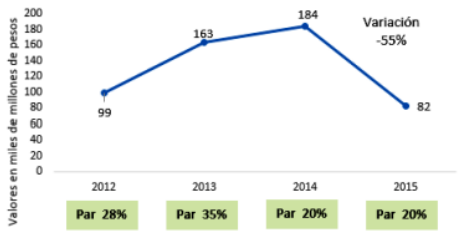
- ✓ La principal actividad económica desarrollada dentro de la jurisdicción del municipio de Barrancabermeja, como lo es el sector petrolero, es un elemento fundamental dentro de los ingresos que percibe la entidad territorial, reflejado principalmente en el tributo de industria y comercio, el cual representa una participación del 39% sobre el total de los ingresos corrientes de la entidad.
- ✓ Los ingresos provenientes del Sistema General de Participaciones son complementarios sobre el total de ingresos percibidos por la entidad al tener una participación del 25%, lo cual significa que dichos recursos sirven para fortalecer la inversión en los sectores educación, agua potable y saneamiento básico, asignaciones especiales y propósito general, inversión que debe estar directamente relacionados en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- ✓ El gasto total del municipio tiene una distribución del 18% en gastos de funcionamiento, 1% en pagos de servicio a la deuda y un 81% en inversión, porcentajes que evidencian la eficiencia fiscal de la entidad territorial.
- ✓ El municipio cumple con los límites de la ley 617 del 2000, utiliza un 41% de sus Ingresos Corrientes de Libre Destinación para financiar sus gastos de funcionamiento, quedando un margen del 24% según lo previsto en los límites del gasto para municipios de primera categoría.
- ✓ El municipio presentó un incremento en la capacidad de generar ahorro, principalmente por el aumento de sus ingresos corrientes disponiendo de más recursos para aumentar los programas de inversión, los cuales deben ser evaluados en eficacia y eficiencia para observar si cumplieron sus objetivos en mejorar la cobertura y calidad en los diferentes sectores.
- ✓ En las vigencias analizadas se evidencia un aumento en el nivel de endeudamiento del municipio, tanto en amortizaciones a capital como en pago de intereses, sin embargo con el aumento en la capacidad de ahorro puede cubrir su servicio a la deuda, a pesar de esto se debe hacer seguimiento de la capacidad de endeudamiento de la entidad para que en próximas vigencias no afecte la inversión de la misma.
- ✓ Dentro de la inversión es necesario hacer un seguimiento de los recursos disponibles vs los recursos ejecutados en cada una de las vigencias, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa del municipio y un mejor aprovechamiento del dinero disponible enfocado en un aumento año a año del gasto público social.

- **Cifras de contratación y compras.**

El Centro de Estudios, Investigaciones y Proyectos para la Competitividad de Barrancabermeja "COMPETITICS", en su búsqueda a contribuir con el mejoramiento de la información, el conocimiento y el análisis de la situación económica, empresarial, social y competitiva de la ciudad y la región, realizó un análisis en general de la cifras de nuevas contrataciones y compras que ha realizado ECOPETROL durante el periodo comprendido entre Enero y Octubre del 2015.

En el caso de las contrataciones adjudicadas por Ecopetrol, a empresas locales en Barrancabermeja, estas mantuvieron su participación del 20%, con una variación negativa del 55% en los montos ejecutados, los cuales pasaron de $184.000 millones en 2014, a solo $82.000 millones en 2015.

Gráfica 2 Valor de las nuevas contrataciones adjudicadas por Ecopetrol a empresas locales de Barrancabermeja Ene-Oct



Durante el periodo analizado de Enero-Octubre, se pudo establecer que las empresas locales con mayor participación en las contrataciones nuevas de Ecopetrol pertenecen al sector de la construcción con un 42%, ya que este sector ha contratado $47.000 millones de los $111.000 millones que contrataron en total las empresas Barranqueñas.

Valor de las nuevas contrataciones adjudicadas a empresas locales para ejecución en otras regiones del país Ene-Oct

2014	2015	Variación
98 mil millones	29 mil millones	70% ▼

El cuadro refleja claramente la grave situación económica que han tenido que atravesar las empresas Barranqueñas durante el transcurso del año 2015, periodo en el cual éstas se vieron enfrentadas a una variación negativa del 70% en el valor de la nuevas contrataciones adjudicadas en otras regiones del país, con respecto al mismo período del año anterior.

Durante el período Enero-Octubre del año 2015 la dinámica económica de toda la ciudad se ha visto fuertemente influenciada de manera negativa debido a la petro-dependencia de la misma, reflejo de la penuria económica de las empresas locales, donde éstas obtuvieron una variación negativa del 60% en todas las nuevas contrataciones de Ecopetrol, con una caída del 70% para la ejecución en otras zonas y 55% en las ejecutadas localmente.

2014	2015	Variación
282 mil millones	111 mil millones	60,6% ▼
• 35% para ejecución en otras zonas • 65% para ejecutarse localmente	• 26% para ejecución en otras zonas • 74% para ejecutarse localmente	• 70% ▼ • 55% ▼

TOTAL CONTRATACIONES NUEVAS DE LAS EMPRESAS LOCALES ENE-OCT

Renace y Emprende

VOLUNTARIADO
CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Ayuda a crecer a nuestra gente

Compartir – Es

Gestión Social

Trabajamos por el desarrollo y la transformación positiva de la sociedad.

CÁMARA DE COMERCIO DE
BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

4. GESTION SOCIAL

Trabajamos por el desarrollo y la transformación positiva de la sociedad.

En la Cámara de Comercio de Barrancabermeja se construyen espacios de interacción social con los grupos de interés, basados en el aprendizaje colectivo, continuo y abierto para la identificación de programas que atiendan las necesidades o problemas identificados en las comunidades empresariales y basadas en el principio de valor compartido con espíritu empresarial.

Es por ello que en el 2015 se diseñaron tres programas, que concentra cada una de las acciones que desde la entidad se realizan, estos programas son: Voluntariado Cámara de Comercio de Barrancabermeja; Renace & Emprende y Compartir-es. Las actividades desarrolladas, durante este año fueron las siguientes:

4.1 Voluntariado Cámara de Comercio de Barrancabermeja

El voluntariado es una forma poderosa de involucrar a los ciudadanos para hacer frente a los desafíos en materia de desarrollo socioeconómico sostenible.

El Voluntariado beneficia tanto al conjunto de la sociedad como a los voluntarios, fortaleciendo la confianza la solidaridad y la reciprocidad entre las personas y creando oportunidades de participación apropiadas.

Logros alcanzados en el 2015:

En total fueron 61 microempresas que respondieron a la convocatoria, las cuales fueron intervenidas, basados en la metodología de INNOVA-T se realizó un diagnóstico de las áreas administrativa y financiera; mercadeo y ventas y tecnología de la información e innovación, con el fin de conocer su estado actual, y realizar un plan de acción ajustado a su realidad. La eficiencia en la implementación de estos planes de acción fue del 90%.

Es importante resaltar que los empresarios y los profesionales que participaron en este programa, reciben charlas y/o conferencias en los temas que se intervienen. Además, los profesionales cuentan con el acompañamiento constante del tutor en la universidad y en por la Gestoría Social de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.

El programa contó con el acompañamiento de dos universidades locales, que se encuentran vinculadas al Comité Universidad-Empresa-Estado en Barrancabermeja CUEEB, las cuales de manera comprometida y decidida han contribuido a la consolidación de éste en la región y goza del reconocimiento de micronegocios de la ciudad. En total fueron 61 estudiantes de último semestre de la Universidad Cooperativa de Colombia y Universitaria para la investigación y Desarrollo -UDI-, de las facultades de Administración de empresas, Contaduría Pública e Ingeniería Industrial.

Es importante resaltar el compromiso de estos jóvenes voluntarios que contribuyen en el fortalecimiento de la base económica de nuestra ciudad, pues han logrado generar en estos empresarios una dimensión diferente del negocio y sobre todo les han establecido retos que con esta alianza entre universidad y la empresa será posible lograr.

4.2 Renace y Emprende

Este programa fue creado con el fin de brindar a aquella población que luego de tener alguna situación adversa (desplazamiento, víctima de la violencia, situaciones delictivas, catástrofes del medio ambiente, entre otras) habilidades personales y profesionales que permitan mediante una iniciativa de emprendimiento contribuir a mejorar su calidad de vida y contribuir en el mejoramiento del tejido social y la base económica de la región.

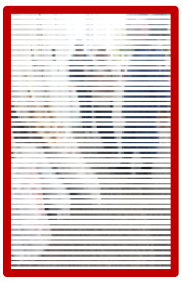
Durante en 2015 se identificaron dos grupos de interés, con el fin de poder realizar una prueba piloto para el desarrollo de este, sin embargo, aún no se han consolidado esta iniciativa, pero es de resaltar los avances que se tiene en la fase exploratoria:

<u>INTERNOS PENITENCIARIA MUNICIPAL:</u>

- El primer grupo identificado para realizar la prueba piloto de este programa fue en la Penitenciaria Municipal, y es así como el área de Gestión Social se reunió con la directora de esta institución y una empresaria con el fin de hacer un trabajo articulador con los internos y esta empresa barranqueña. Desafortunadamente no se pudo establecer acuerdos comerciales para iniciar el proceso.

- Sin embargo, con el fin de poder apoyar la actividad productiva de los internos se gestionó una donación con los empresarios de madera, la cual fue apoyada por Maderas Guayacán, Maderas y Triplex la 10 y Maderas y Machimbres Quintero, para suministrar a los internos de la Cárcel Municipal de madera con el fin de poder ser utilizada para la elaboración de sus elementos de ebanistería.

- En el mes de abril se realizó una segunda donación a los internos de la Cárcel Municipal y en esta oportunidad se les dotó además de madera, elementos de protección personal como guantes, tapabocas y gafas con el fin de utilizarlos para la elaboración de sus elementos de ebanistería, la cual fue apoyada por Maderas Triplex la 10, Laboratorio Clínico Processar y Construcciones Rampint.



- Con motivo de la Celebración del día de las Mercedes, los funcionarios de la Cámara de Comercio les obsequiaron un kit de aseo a los reclusos del patio tres de la penitenciaria local.

BARRA SOCIAL ATLETICO BUCARAMANGA "LOS DEL PUERTO" EN BARRANCABERMEJA:

Otro grupo identificado en el marco del programa, fue el grupo de jóvenes que hacen parte de la barra social del Club Deportivo Atlético Bucaramanga en el municipio de Barrancabermeja denominada "Los del Puerto", y la primera acción fue el acompañamiento en una jornada de limpieza del reconocido "Parque Santander", lugar de reuniones de estos jóvenes. Para esta contamos con el apoyo de entidades como: Fedagro, IPS Salud Andina, Processar laboratorio y Papelería Squadra.

Además, se inició un trabajo de integración con la dinámica del proyecto denominado "Barras Sociales Como Proyecto De Vida" liderado por la policía, el cual busca disminuir los niveles de violencia y enfrentamientos entre estos grupos, el cual es coordinado por la Policía Nacional del Magdalena Medio.

Estos jóvenes también llevaron a cabo un evento denominado Navidad Leoparda, y gracias a la gestión de la entidad se logró el acompañamiento del Párroco de la Iglesia Sagrado Corazón de Jesús y auxilio económico para algunas actividades, con esto fue posible ofrecer a los niños del sector de obsequios y un compartir.

4.3 Compartir-es

Durante estos años, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, ha venido apoyando diferentes actividades culturales, deportivas, ambientales, gremiales y religiosas, es por ello que se decidió concentrar estos apoyos en un programa denominado COMPARTIR-ES, el cual tiene como objetivo proporcionar el apoyo necesario para ayudar a la comunidad y/o gente a superar las diferentes dificultades que se les presentan a diario.

Dentro de las acciones realizadas en este primer semestre se destacan:

- Construcción de un proyecto productivo agrícola con el fin de generar seguridad alimentaria a una familia ubicada en el Barrio Rangel Rangel, la cual contó con el apoyo de la Policía Nacional. Dentro de las acciones que se realizaron fueron: suministro de material necesario, pintada de las llantas que se utilizarán, adecuación del terreno y apoyo en la adecuación del mismo.

- Se brindó a los adultos mayores del Centro De Vida Hogar El Peregrino, un espacio de esparcimiento con el acompañamiento musical por parte de la policía Nacional Magdalena Medio y además, se les donó una ancheta con productos de aseo personal, y algunos juegos de mesa ofrecido por el grupo de jóvenes que hacen parte del Programa Voluntariado.

- Apoyo a la campaña de niños con Cáncer organizada por la Oficina de Promoción y prevención de la Policía Nacional. Esta consistió en la recolección de tapas, las cuales son recibidas por la Fundación Sanar, y cambiadas por recursos para tratamientos a estos niños. Se recopilaron cinco toneladas de tapas, gracias al apoyo de la comunidad. Barranqueña.

4.4 Comité Universidad Empresa Estado.

El Comité Universidad - Empresa - Estado Barrancabermeja, es una iniciativa que está liderando la entidad desde el año 2012, la cual ha permitido la articulación y participación decidida de las universidades locales en la construcción de un ambiente de conocimiento acorde con la dinámica de la región, es así como en el primer semestre se han realizado las siguientes acciones:

- Identificación de un lenguaje común para lograr que la ciudad contextualice el tema Logístico.
- La Cámara de Comercio de Barrancabermeja fue incluida en la directiva de la Mesa Sectorial Portuaria liderada por el Sena.
- Se apoyó en la gestión a la Universidad Industrial de Santander, para lograr convenios con las clínicas de la ciudad para que las estudiantes de Enfermería puedan hacer sus prácticas, con esto se logrará que los jóvenes de nuestra ciudad y región puedan culminar aquí una carrera profesional.
- Se ha apoyado en la difusión de los nuevos programas que las universidades han desarrollado con el fin de minimizar el impacto de la industria petrolera en la ciudad.
- Presentación de una propuesta de “Plan de acción para la activación del CUEEB” por parte del grupo de investigadores de la Universidad Cooperativa de Colombia.

- Se coordinó una reunión con Oscar Vargas encargado de la socialización del Proyecto de Navelena, con el fin de que este conociera la oferta institucional en educación en la ciudad, producto de esto se logró identificar la oferta de las universidades frente a los requerimientos del proyecto para la recuperación del río Magdalena, lo cual permitió que la Universidad Cooperativa de Colombia, Sede Barrancabermeja y la Universidad Industrial de Santander inicien procesos para que sus profesionales realicen sus prácticas en el proyecto y además la posibilidad de hacer estudios e investigaciones frente al territorio.
- Se acompañó la ceremonia de Noche de Gala de la Educación, donde se premiaron a los mejores docentes y estudiantes de la ciudad, al igual de algunas propuestas innovadoras.

4.5 Otras actividades desarrolladas por el área de Gestión Social.

Otra de las actividades que desarrolla el área de Gestión Social, se enfoca en el relacionamiento con el entorno, es así como se han participado en los siguientes escenarios:

- Participación en la instalación del Comité de Ciencia Tecnología e Innovación de la ciudad, liderado por la Secretaria de las Tics.
- Participación en las reuniones del Consejo Consultivo De Mujeres Equidad Y Genero, liderado por la Oficina de Gestora Social y Secretaria de desarrollo económico.
- Participación en la rendición de cuentas del Universidad Industrial de Santander y la Universidad Cooperativa de Colombia, con sede en Barrancabermeja.
- Participación en la mesa por la Excelencia Educativa, la cual es liderada por Ecopetrol S.A. y la secretaria de Educación de Barrancabermeja y del cual hace parte el sector educativo de la ciudad y algunas organizaciones.
- Participación en el Foro Educativo organizado por la Mesa por la Excelencia Educativa con el fin de apoyar la formulación de la Propuesta de Política Pública de Educación, uno de los proyectos fundamentales para la implementación del Modelo Educativo Integral y del Plan Educativo Municipal.
- Participación en el Comité Local de Seguridad y Salud en el Trabajo en representación de los empresarios, con el fin de buscar iniciativas que redunden en beneficio de la comunidad empresarial.

Virtualización de Servicios

Un Reto En La Optimización De Servicios Registrales:

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

5. LA VIRTUALIZACION DE SERVICIOS

Un Reto En La Optimización De Servicios Registrales:

Con el fin de implementar los mecanismos electrónicos necesarios para garantizar que los usuarios de los registros públicos que administran las cámaras de comercio, puedan realizar los trámites de registros; inscripción de actos y documentos; modificaciones; obtener certificaciones; acceder a la información que reposa en los expedientes y en general que todas las gestiones se puedan adelantar por internet y otras formas electrónicas, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, realizó las siguientes acciones para iniciar este servicio en el año 2016, así:

5.1 Virtualización de servicios:

Para darle cumplimiento a lo señalado en el artículo 166 del Decreto 019 de 2012 (Antitrámites), la Cámara de Comercio de Barrancabermeja realizó todos los ajustes con el fin de prestar sus servicios por internet y otras formas electrónicas. El objetivo de la medida es que por medio de los mecanismos electrónicos, se garantice que los usuarios de los registros públicos, puedan realizar los trámites de registro, inscripción de actos y documentos, modificaciones, obtener certificaciones y acceder a la información que reposa en los expedientes de manera más ágil.

Es así, como desde el mes de junio se dio inicio al servicio de expedición de certificados de existencia y representación legal de manera virtual, lo cual permite obtener este documento a través de internet e imprimirlo directamente, con la misma seguridad y validez jurídica que los expedidos en cada una de las oficinas, por ello durante el 2015 se expidieron 97 Certificados Electrónicos.

Este fue el primer paso para el inicio de los servicios registrales de manera electrónica, con el fin de contribuir al fortalecimiento de los empresarios por medio de la simplificación de trámites, mediante el ahorro de tiempo y costos en sus operaciones, por ello se realizaron las siguientes acciones:

- Se suscribió convenio con el Banco Bogotá con el fin de contar con el pago en línea por medios electrónicos con tarjetas de crédito y débito a través de una pasarela de pagos.
- Ampliación del canal de internet de la entidad a 100 megabytes de velocidad permitiendo optimizar el tiempo de respuesta durante la transferencia de datos.
- Se adquirió el servicio de una pasarela de pagos para el recaudo por medio de Pagos Seguros en Línea PSE, Tarjetas débito y crédito Mastercard y Visa.

5.2 Infraestructura Tecnológica:

Con el fin de optimizar la infraestructura tecnología de la entidad, se realizaron las siguientes acciones:

- En el 2015 se adquirieron dos impresoras con el fin unificar el servicio en las oficinas receptoras de municipios de Sabana de Torres y Puerto Wilches, de esta forma se cuenta con dos ventanillas de servicio al cliente al igual que en los municipios de Cimitarra y San Vicente.
- Se adquirió una impresora, para la oficina principal en Barrancabermeja, de mayor velocidad y capacidad de impresión que permite mejorar el tiempo de entrega de los documentos impresos solicitados por el usuario, como es el caso de venta de certificados e imágenes digitalizadas.
- Se hizo la adquisición de un Portátil para las actividades asignadas al asesor de infraestructura de la entidad.
- Se adquirió un aire acondicionado de 24.000 BTU para el Centro de datos de la Cámara de Comercio, con el fin de garantizar la temperatura adecuada del funcionamiento de los equipos alojados en él.
- Se adquirieron tres computadores distribuidos así: Uno para la unidad de servicios registrales, los cuales fueron asignados a la auxiliar de PQRS; otro para el desempeño de las Coordinadora de formalización, y un computador para el área administrativa y financiera para las labores de digitalización de documentos del área.
- Los operadores de las oficinas receptoras actualmente cuentan con un servicio de internet banda ancha, permitiendo así garantizar la prestación del servicio de manera ágil y oportuna.

5.3 Terminales de Atención:

Con el fin de ampliar la cobertura de atención a los empresarios durante el 2015, se hizo necesaria la apertura de terminales de atención con perfiles de cajeros que permitieron realizar los trámites de los empresarios de manera rápida y oportuna, contando con los medios necesarios para ello, es así como se realizaron las siguientes acciones:

- Asignación de seis usuarios adicionales para el recaudo de dinero de los empresarios y/o comerciantes.
- Destinación de un computador con impresora y conexión móvil de internet para las operaciones realizadas, por medio de la oficina móvil, ubicadas en puntos estratégicos del municipio.
- Alquiler de cinco impresoras para la impresión de recibos de caja de los puntos de atención adicionales.
- Se adquirió una tableta adicional para ser asignada un nuevo promotor de recaudo de la entidad.

5.4 Seguridad Informática:

Se continuó con la actualización del sistema de seguridad perimetral por medio del firewall y el antivirus, mediante la actualización constante de su licenciamiento anual.

Se renovaron las licencias del antivirus de los computadores de la red interna y los servidores, y se actualizaron las políticas de análisis de vulnerabilidades.

5.5 Validación Biométrica:

Con el fin de dar cumplimiento y apoyar el sistema de prevención de fraudes registrales SIPREF, se adquirieron 17 lectores Biométricos los cuales fueron instalados en las ventanillas de servicio al cliente en los diferentes municipios de la jurisdicción, esto con el fin de iniciar la verificación de identidad en cada uno de los trámites realizados por los empresarios. Es de anotar, que se realizaron pruebas de los sistemas internos y comunicación con Confecamaras. Estas empezarán a funcionar en el mes de enero del 2016.

Adicionalmente se hizo publicidad en cada una de las ventanillas de atención con un aviso de protección sobre la Protección de Datos Personales al momento de realizar la validación de la huella a través de los dispositivos biométricos.

5.6 Mensajes De Textos y Correos Electrónicos:

- Se adquirió un paquete de 10.000 mensajes de textos, SMS, de la empresa Alo Global Techologics, con el fin de enviar notificaciones de las inscripciones realizadas a los expedientes de registros públicos. En el último trimestre del 2015 se consumieron 4.127 SMS.
- Se continuó con el envío de notificación automática al correo electrónico registrado en el expediente mercantil sobre el estado de las inscripciones.

5.7 Migración Al SII:

Continuando con el proceso de transferencia de las funcionalidades del actual sistema de registros públicos (SIREP), al Sistema Integrado de Información (SII) que por ser una aplicación web permite el acceso al público para realizar transacciones tanto en dispositivos móviles como computadores, es así como durante el 2015, se realizaron las siguientes acciones:

- Se transfieren las funcionalidades del actual sistema SIREP al Sistema Integrado de Información S.I.I. con los cuales se hicieron las pruebas funcionales desde el 14 de diciembre del 2015, para que a partir del 2 de enero empiece la etapa de producción en firme.
- Las funcionalidades transferidas fueron las que permiten los trámites de:

    - Matrícula de Personas Naturales y Establecimientos
    - Constitución Personas jurídicas y ESADLs
    - Apertura Sucursales y Agencias
    - Renovación
    - Mutación de nombre, dirección, actividad
    - Solicitar la cancelación
    - Poderes
    - Embargos y medidas cautelares
    - Compraventa y contratos de agencia comercial
    - Reformas: Estatutarias, cambios de capital
    - Disoluciones y Liquidaciones
    - Inhabilidades
    - Autorizaciones
    - Fusiones y Escisiones
    - Situaciones de control
    - Certificados
    - Trámites de proponentes
    - PQRs

Con ello se complementa la virtualización de los servicios registrales que presta la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, con la opción de acceder a ellos en forma virtual y que los empresarios puedan radicar sus trámites y realizar el respectivo pago en línea.

5.8 Intranet:

Se gestiona la implementación de una herramienta web de uso interno, que permite alojar documentos, información interna de la empresa, archivos fotográficos y eventos.

Con esto se logra poner a disposición de los funcionarios y con acceso permanente la información de uso continuo que permitirá el desarrollo de sus actividades garantizando así acceder a la información actualizada y centralizada.

La intranet es una herramienta que permitirá mantener información para su posterior consulta en la realización de informes.

5.9 Actualización Sistema de Turnos:

Con el fin de mejorar la atención a los clientes que se acercan a la oficina principal, se adquiere una actualización para el sistema de turnos de la versión cuatro, a la versión cinco, que permite enumerar los servicios con capacidades de hasta mil turnos por cada tipo de servicio; este a su vez permite el uso de una pantalla interactiva, con la cual adicionalmente al llamado de los turnos y visualización en pantalla, muestra videos informativos que ayudan a comunicarse con los clientes.

EN LA MENTE DE NUESTROS EMPRESARIOS Y/O COMERCIANTES

Trabajando por el posicionamiento de nuestra marca

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

6. EN LA MENTE DE NUESTROS EMPRESARIOS Y/O COMERCIANTES

Trabajando Por El Posicionamiento De Nuestra Marca

Con el propósito de fortalecer una imagen institucional propia en la región y la ciudad, durante el 2015 la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, utilizó una comunicación activa de los atributos, beneficios o valores estratégicos y corporativos, mediante diferentes canales que han permitido llegar a nuestros clientes de una manera práctica y ágil, logrando así los objetivos trazados.

De igual manera, se continuó trabajando en los medios tradicionales como: boletines de prensa, cuñas comerciales en radio, campañas televisivas, página web y redes sociales.

Al igual, cabe resaltar que se fortalecieron las comunicaciones internas de la entidad, con el propósito que los funcionarios estén al día con todo lo que pasa dentro y fuera de la entidad y de esta manera brindar una excelente información de los eventos programados para los clientes.

Adicionalmente, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja quiso darse a conocer por medio de diseños, llamativos y frescos para capturar la atención de los usuarios, por tal motivo se unió al equipo de la entidad, una diseñadora gráfica de tiempo completo que le diera un toque agradable a las piezas emitidas para todos nuestros usuarios y clientes.

Dentro de las acciones que se hicieron con el ánimo de reforzar esta estrategia de comunicación se encuentra:

6.1 Más cerca de nuestros empresarios y/o comerciantes:

Cámara de Comercio a su alcance – Carro Móvil.

Para tener un fácil acceso con los comerciantes y empresarios de la ciudad, para este 2015, se decidió implementar una estrategia donde se diera a conocer la imagen de la entidad de una manera más tranquila y fresca, para ello se adquirió el servicio del carro móvil, el cual recorrió cada una de las comunas de Barrancabermeja, llevando la información al alcance de los usuarios, aportando a la descentralización del servicio.

Este proceso de visibilidad dejó buenas apreciaciones por parte de los comerciantes, pues permitió un fácil acceso a la tramitología de la entidad, de acuerdo a las necesidades manifestadas por nuestros clientes.

Página web

La página web de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, sigue siendo una plataforma que permite a los usuarios acceder a la información requerida por ellos, pues con el paso de este año, se ha dado una imagen más fresca por medio de banners informativos que capten la atención y de esta manera los visitantes se sientan cercanos y además accedan a los trámites virtuales sin necesidad de ir directamente a las oficinas de la entidad.

6.2 Posicionamiento Web y Marketing Digital

Durante el año 2015, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja como una entidad competitiva e innovadora, reforzó el trabajo de posicionamiento en redes sociales y por medio del envío masivo del correo electrónico, pues actualmente en las empresas éstas son las herramientas que permiten interactuar y llegar de manera directa con los usuarios y clientes.

Facebook – Fan page

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja, en la búsqueda de promover su identidad, ha creado la página de seguidores -Fan Page-, por medio de Facebook, logrando informar de manera innovadora a los clientes acerca de la programación de sus actividades generadas semanal o mensualmente.

Además, de promocionar las diferentes actividades de la entidad, por medio de este también se dan a conocer los avances de los eventos, sus asistentes y quiénes participan de ellos, así mismo, se promueven campañas sobre la ciudad en temas de turismo, logística y competitividad, las cuales han tenido muy buenos alcances pues se resalta la belleza de Barrancabermeja por medio de fotografías que la enaltecen.

Para el año 2015, nuestra página de seguidores cerró el año con 2.518 fans, y con un alcance por semana de más de 1.000 visitas y visualizaciones de nuestras presentaciones. Contamos con piezas gráficas que pueden alcanzar las 1.000 visualizaciones, es decir, que tienen un gran impacto en la comunidad y permite el éxito en los programas que se quieren fomentar.

Cabe resaltar que aunque la gran mayoría de sus seguidores se encuentran en la ciudad de Barrancabermeja, también hay seguidores en países como: Estados Unidos, Perú, España y con menor incidencia en Venezuela y México, lo que ratifica el alcance de las labores a nivel nacional e internacional.

Perfil de Twitter

El Twitter es una herramienta que permite agilidad a la hora de informar, poco a poco y de manera sincronizada, por lo que ha ido en aumento durante el 2015 en nuestro número de los seguidores, dentro de los que se destacan no solo personas naturales, sino también cámaras del país, o entes gubernamentales.

La ventaja de las publicaciones de twitter es que van de la mano en algunas ocasiones con las del Facebook, por lo que el usuario tiene accesibilidad por medio de las dos herramientas a la programación.

Correo electrónico

El correo electrónico se ha utilizado como una nueva herramienta que capta la atención de los usuarios, pues en años anteriores se trabajaba por medio del boletín de prensa normal.

Para el año 2015, la coordinación de comunicaciones definió estrategias para captar la atención mediante mensajes y títulos que sean de interés para nuestros los usuarios, esto apoyado con una imagen gráfica diferenciadora, llamativa y acorde con la segmentación y/o usuario hacia el cual va dirigido el mensaje.

Se destaca la dinámica que se realiza contando con bases de datos sectorizadas de los usuarios, teniendo en cuenta su requerimiento de información y así lograr una mayor efectividad en los mensajes.

6.3 Identidad Corporativa

Uno de los principales elementos con los que debe contar una compañía para definir su identidad corporativa es el logotipo, es por ello que durante el 2015, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja inició el posicionamiento del mismo en sus eventos, programas, productos y/o servicios, de la siguiente manera:

- **Eventos de alto impacto.**

2do. EXPOENCADENAMIENTO "Alianzas para los Negocios"

Este año se desarrolló el Segundo Expoencadenamiento "Alianzas para los Negocios", evento que sirve para afianzar relaciones entre empresarios, locales, nacionales e internacionales.

Para este año se diseñó una imagen fresca y dinámica, que permitió brindar un acercamiento con el público y el objetivo principal del evento, el cual es generar negocios y lazos entre todos los asistentes. Sus colores son cálidos, a comparación de su primera versión, es algo más fresco y juvenil.

Segundo Festival de la Imaginación, creatividad e innovación "La magia de las ideas"

Durante el 2015, se llevó a cabo el Segundo Festival de Imaginación, Creatividad e Innovación para el cual se desarrolló una estrategia de posicionamiento del evento, lo que conllevó a diseñar una imagen propia y la construcción de su identidad visual.

La imagen del Segundo Festival de Imaginación es un sombrero que generalmente es utilizado por los eventos de magia, de él destellan cerebros que buscan dar a entender la inteligencia de las personas que asistan al evento, y lo importante que es pensar y generar ideas nuevas respecto a temas de innovación. Sus colores siempre fueron vivos con el propósito de generar frescura y captar la atención de los jóvenes asistentes al evento.

- **Más cerca de su entorno**

En el área de gestión social, nacieron dos programas y con ellos su imagen gráfica la cual se ha venido posicionando en cada una de las acciones que desde esta área se desarrolla.

Renace y Emprende: Evidencia el renacimiento de una nueva empresa y la robustez del arbol asi lo expresa, el círculo en la parte superior humaniza este programa.

Compartir-es: Es un programa de relacionamiento con la comunidad y esto se ve evidenciado en cada uno de los colores pues demuestra diversidad, el logo da la sensación gráfica de personas unidas con un propósito.

- **Diversificando la economía**

Con el propósito, incentivar el turismo y los programas de logística implementados desde la entidad, se trabajó en la creación de dos logos que buscan posicionar a lo largo del tiempo, pues para la Cámara de Comercio es importante que los barranqueños miren más allá de la industria petrolera, por lo tanto con el logo de turismo se quiso dar vida, sabor y dinamismo con elementos representativos de la ciudad; con este logo también se han implementado piezas resaltando lo bello de Barrancabermeja y que se debe trabajar por salir a adelante.

El logo de "Barrancabermeja es logística", es un logo que busca incentivar todas las oportunidades que tienen los barranqueños a la hora de diversificar la economía. Es dinámico y muy colorido, con el fin de capturar la atención de los usuarios.

- **Estar matriculado no es lo mismo que estar afiliado.**

En el año 2015 el programa de afiliados, diseñó un logo especial que realza el trabajo con los afiliados de la Cámara de Comercio, pues se busca que tengan una identidad propia, que los diferencia de los matriculados, por ello el logo tiene elementos como las estrellas y el color dorado que le da un toque de exclusividad.

UNIDOS POR LA COMPETITIVIDAD DE LA REGIÓN

La diversificación de la Economía la estrategia para ser Competitivos

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

7. UNIDOS POR LA COMPETITIVIDAD DE NUESTRA REGIÓN

La diversificación de la Economía la estrategia para ser Competitivos

El problema estructural que tiene la economía de Barrancabermeja en este momento es que está basada en el desarrollo de la industria del petróleo que en este momento está debilitada y ha venido generando dificultades en el empresariado local, por ello la propuesta que desde la entidad se viene jalonando desde el 2012, es la diversificación económica y es en estos momentos de crisis donde esta toma fuerza.

Continuando con esa dinámica y de acuerdo a los ejes de desarrollo priorizados en la propuesta económica Barrancabermeja 2030, durante el 2015 se realizaron las siguientes actividades:

7.1 Eje Turismo

El turismo es una de las apuestas para el desarrollo de la región, es por ello que gracias a un proyecto con un componente de transferencia de metodología de innovación, el cual se viene desarrollando desde el año 2014 con el apoyo de Confecamaras y la participación de ocho Cámaras de Comercio, denominado MAGDALENA TRAVESIA MAGICA, en el marco de esta apuesta se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Misión de referenciación en Iquitos- Perú, la cual tenía como propósito, entrar en contacto con una experiencia internacional exitosa de turismo en río para fortalecer el programa Magdalena Travesía Mágica en dos aspectos: estratégico y técnico. En el ámbito estratégico se espera que los líderes establezcan contactos y alianzas para generar oportunidades de cooperación y financiación. En el ámbito técnico se pretende fortalecer los proyectos formulados en materia de articulación regional y calidad de la oferta turística ajustada a estándares internacionales.

- Participación en el I FORO MAGDALENA TRAVESIA MAGICA en la ciudad del Espinal en el cual se presentó los alcances del proyecto, además se llevó a cabo una reunión con los presidentes ejecutivos de las Cámaras de Comercio participantes a fin de establecer un plan de trabajo para lograr la continuidad del programa.
- Para la continuidad de este proyecto se delegó a la Cámara de Comercio de Neiva y Barrancabermeja como Coordinadoras del proyecto y así poder dinamizarlo.

Continuando con las acciones de la dinámica de Turismo y aprovechando el impacto que generó en la ciudad las diferentes actividades que se realizaron en el marco del anterior proyecto, se puede destacar:

- Reuniones sistemáticas con diferentes empresarios del sector, como son: Corporación Zamorena Agencias de viaje local, Piscícola San Silvestre y Cotelco, entre otros, quienes han identificado algunas rutas turísticas, las cuales es necesario evaluarlas con el fin de construir un guión y brindarles herramientas que permitan potenciarlas.
- Definición de una agenda de trabajo del sector turístico a partir del proyecto Parque Temático Nacional Del Petróleo y La Energía.
- Visita de la arquitecta Catalina Velásquez, historiadora, experta en turismo y museo para que nos acompañara en una visita preliminar a la ciudad con el fin de iniciar un ejercicio que nos permita dimensionar hacia dónde se debe desarrollar este.
  Participación de la mesa del Cluster de Innovación del Río Magdalena, liderada por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC y Confecamaras.
- Participación activa en el Consejo consultivo de Turismo del municipio de Barrancabermeja.
- Se realizó un conversatorio con las instituciones que hacen parte del Consejo Consultivo Municipal de Turismo, adicionalmente realizó un paseo por el río Magdalena con el fin de conocer los atractivos turísticos para ello.
- Reuniones con representantes del sector de restaurantes y cocineras del paseo del río, con el fin de iniciar la dinámica para la identificación de una Cocina Tradicional de Barrancabermeja.

7.1.1. PARQUE DEL PETRÓLEO “INFANTAS II”

En la propuesta de desarrollo económico definida por la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se establece una metodología que implica la gestión de proyectos activadores y dinamizadores, es así como se realizó en el 2015 el proyecto del **“Parque de Petróleo Infantas II”,** que constituye un importante activador que permitirá que el sector aumente su productividad y genere mayor empleo.

Durante el 2015, se hicieron las siguientes acciones:

- Este proyecto avanzó hasta un diseño conceptual, analizándose la viabilidad de un terreno, que buscaba fuera paso permanente de turistas que transitan hacía y desde la costa, el sur y el centro del país con buenas vías de acceso (Troncal de la Paz). Se estableció así mismo contacto con proyectos similares en el país, como Panachi (Vía a San Gil), Parque de la Cultura del Café (Montenegro, Quindío, Maloka (Bogotá D.C.) y el Parque de las Aguas (Medellín).

- El Parque del Petróleo y la energía que definirá el arraigo que tiene la comunidad sobre el petróleo, entre otros aspectos contaría con un terreno superior a los 40 hectáreas, recibiría 300 mil visitas/año, así como generaría 100 empleos directos y 500 empleos indirectos por la operación del parque.
- El proyecto cuenta con estudios de factibilidad y la siguiente fase consiste en la definición de una promotora, encargada de definir el modelo de negocios y su fase de comercialización, para lo cual se están realizando gestiones para avanzar en este propósito.
- Se realizaron reuniones con diferentes actores, dentro de los que se destacan: Viceministra de Turismo en la ciudad de Bogotá con empresarios del sector Hotelero, Presidente Ecopetrol, sector hotelero y representantes de la Multinacional Oxy.
- Realización de Conferencia "Cómo gestionar recursos a través de los Programas y Líneas de Fontur" entidad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creada para el manejo de los recursos provenientes de la contribución parafiscal, la cual se debe destinar a la promoción y competitividad del turismo mediante la cofinancia proyectos encaminados en tres líneas: Competitividad- Infraestructura, Mercadeo Y Promoción Turística. Evento que contó con la participación de 55 empresarios del sector.

7.2 Eje de Logística

El otro eje dinamizador enmarcado en la propuesta de desarrollo Económico es el Logístico, el cual viene liderando un gran proyecto activador como es la Plataforma Logística Multimodal en Barrancabermeja PLMB, por parte de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, Ecopetrol y la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.

7.2.1 Plataforma Logística Multimodal

Apuesta para la dinámica económica a partir del desarrollo del Río Magdalena

La política Nacional Logística, identificó dos nodos con potencial para el desarrollo de plataformas logísticas multimodales de apoyo a la competitividad del país: Barrancabermeja y Puerto Berrío, por ello la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, Ecopetrol S.A y la Alcaldía Municipal, suscribieron un convenio con el fin de elaborar los estudios de factibilidad de la PLMB, el cual permitió establecer el Nodo Logístico de Puerto Galán como el más conveniente.

Sin embargo, debido a que estos terrenos inicialmente identificados son requeridos por el proyecto de Modernización y Ampliación de la Refinería de Barrancabermeja, originó la necesidad de revisar nuevamente la normativa aplicable al proyecto y elaborar nuevos análisis de vialidad en predios con potencial para albergar la plataforma que respete las restricciones impuestas por el proyecto de ampliación de la refinería.

Por ello, en el 2012 se contrató a la firma UT ALG –GEA, gracias a los recursos aportados por los socios, elaboraron unos estudios complementarios para la factibilidad de la PLMB, el cual arrojó los siguientes productos: Reposicionamiento de la PLMB el nodo Galán, Desarrollo del layout y diseño en planta de la PLMB y Definición de un modelo de gestión y conformación de la sociedad promotora.

Dicho estudio determinó dentro de las consideraciones más relevantes las siguientes:

- Gestionar el cambio del uso del suelo donde se tiene prevista la construcción de la PLMB.
- Expropiación de los predios (previamente identificados con el área necesaria para la PLM) con el fin de evitar la especulación inmobiliaria y la elevación excesiva de precios de los inmuebles.
- Estructurar una asociación Público – Privada. (APP), de iniciativa pública
- Iniciar la socialización de la PLMB con cada uno de los grupos de interés.
- Contratar con empresa especializada la Valoración de los Estudios realizados hasta el momento.

Otras actividades realizadas para la dinamización del eje logístico, apoyadas con una dinámica propia del Comité Universidad Empresa Estado CUEEB, la cual hace referencia de talento humano adaptado a las necesidades de la región, se han llevado a cabo las siguientes actividades, de apoyo a este eje, como son:

- Reunión con los empresarios de transporte férreo y fluvial, la cual dio como resultado la generación de reuniones sistemáticas con el fin de lograr la preparación de este sector frente a las posibilidades económicas en el marco en el sector turístico, energético, logístico, entre otros.
- Reunión con empresarios de supermercados, almacenes de recibo y despacho de mercancías, transporte de carga, entre otros, con el fin de ofrecerle la oferta productiva e institucional.

- Realización de la conferencia “Colombia es logística”, con la participación de 63 empresas de la región.
- Rueda de Relacionamiento con Proveedores de Navelena, la cual fue organizada para los empresarios de Campo Galán con el objetivo de dar a conocer a las empresas que hacen parte del entorno geográfico de la ubicación de Navelena y contó con la participación de 19 empresarios.

7.3 Eje Bienes y servicios

Se continuó con la dinámica de fortalecer a los empresarios de bienes y servicios basados en la vocación petrolera, por ello se realizaron las siguientes actividades:

7.3.1 Sistemáticas de Información a contratistas de Bienes y servicios de Ecopetrol

Dentro del componente de relacionamiento en el marco del proyecto suscrito con Ecopetrol S.A, se llevan a cabo reuniones en temas de actualidad y de interés de estos empresarios, es así como durante el 2015 se llevaron a cabo las siguientes conferencias:

Nombre Sistemática	Número de asistentes
Modelo de Abastecimiento y Conferencia Ley de Insolvencia - Superintendencia de Sociedades.	91
Inscripción del SIPROE “ y Conferencia Obligaciones y Beneficios Consorcios y Unión temporal - DIAN	61
Contratación sobre él % de Pago de Seguridad Social	29
Taller Atención de Proveedores del Corregimiento el Centro” basada en los Pagos anticipados de ECOPETROL (planeación y condiciones de pago) y Conferencia Ley 1122 Sistema General de Seguridad Social y Ley 1116 Ley de Reorganización	33
Libre Competencia	27
Inscripción al SIPROE	62
Seguimiento a la Inscripción del SIPROE	30
Estrategia de Gestión del Entorno: Hacia la paz y la prosperidad compartida	68
TOTAL ASISTENTES	**401**

7.3.2 Programa de Paz y Salvo a Contratistas de Ecopetrol.

En el 2015 la Cámara de Comercio y Ecopetrol continuaron trabajando unidos por el desarrollo y competitividad empresarial de la ciudad mediante el convenio firmado con la dirección estratégica

de Abastecimiento de Ecopetrol S.A, el cual permitió continuar con el Programa de Paz y Salvo en el aseguramiento del cumplimiento oportuno de las obligaciones de las empresas contratistas de Ecopetrol con los proveedores de Bienes y Servicios de Barrancabermeja y su Jurisdicción.

Las siguientes actividades se realizaron durante el año 2015 dentro del marco del convenio:

- Se realizaron reuniones de conciliación entre Proveedores de Bienes y Servicios con Contratistas de Ecopetrol con el fin de llegar a un acuerdo sobre el pago de la Obligación. Entre ellas; Consorcio FT obligación de pago de diatecsa; Bocas Clínica Odontológica BR S.A.S con el Doctor Sergio Rozo especialista en Rehabilitación Oral; Consorcio Inelectra Schrader y el Proveedor Oswaldo de Jesús Altamar Almendrales.
- Se continuó con la expedición de Paz y Salvo sin ningún costo para proveedores y subcontratistas ubicados en los municipios de Barrancabermeja, Yondo, Puerto Wilches y Sabana de Torres.
- Se realizaron a través del Centro de Conciliación, Arbitraje y amable composición de la Cámara de Comercio, reuniones con empresarios con el fin realizar las liquidaciones de los contratos de obra que estos tenían con empresas locales, como fue el caso de Serpetec Ltda y Transporte y Equipos ltda.
- Se continuó haciendo seguimiento mes a mes de cada una de las reclamaciones radicadas, y los resultados de esta gestión se recuperó la suma de $414.393.559 correspondientes a 23 reclamaciones que afectan a 14 contratos de la Región.

CONSOLIDADO RECLAMACIONES ENERO A DICIEMBRE		
Mes	**N° de Reclamaciones solicitadas**	**Valor**
Enero	11	$240.198.408
Febrero	14	$137.524.349
Marzo	9	$221.346.844
Abril	11	$264.779.331
Mayo	21	$588.121.731
Junio	7	$490.268.877
Julio	2	$27.462.500
Agosto	9	$81.703.807
Septiembre	4	$101.071.614
octubre	2	$31.336.268
Noviembre	3	$114.461.703
Diciembre	10	$613.165.722
Total	**103**	**$2.911.441.154**

7.3.3 II EXPOENCADENAMIENTO “Alianzas para los Negocios”

Ésta Segunda versión, buscaba propiciar encadenamientos productivos a partir de la competitividad, la innovación y la internacionalización de las empresas, una manera propicia para que las organizaciones crezcan, compitan, generen empleo y conquisten nuevos mercados.

Organizado por la Cámara de Comercio en alianza con Ecopetrol S.A., contando con el apoyo de la ANDI, CAMPETROL, Propaís, INNpulsa, Bancoldex, la Cámara de Comercio Colombia Texas y del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Jornada académica.

En ésta jornada académica se realizó con el fin de brindar conocimiento al empresario de la región en temas de diversificación de la Economía, encadenamiento productivo, desarrollo de la Industria petrolera, Innovación y competitividad, entre otras. Temas que fueron expuestos por importantes personalidades del ámbito empresarial del país como el Rubén Darío Lizarralde Montoya, Presidente CAMPETROL, Doctor Jaime Concha Vicepresidente ANDI y el Doctor Juan Manuel Lesmes, Presidente FEDEMETAL. Donde se logró el interés de la comunidad empresarial, contando con la participación de 162 empresarios.

Rueda de Negocios.

Espacio que tenía como objetivo la interacción entre los empresarios de la región, donde cada uno dio a conocer la oferta y demanda de cada uno de sus bienes y/o servicios que ofrece, logrando al finalizar cada tiempo previsto en la rueda una serie de vínculos comerciales y posibles relaciones de negocio, logrando entrelazar la economía en las regiones.

Se logró la participación de ocho empresas compradoras y un total de 91 empresarios registrados y 45 vendedores, se agendaron un total de 122 citas de Negocios con las empresas compradoras.

Empresas compradoras, cuyos nombres son los siguientes: Safety Design, Cámara de Comercio Colombia Texas, Ingeniería suministros y representaciones de Colombia Ltda, Estatal de Seguridad Ltda, Tipiel S.A. Halliburton Latinoamérica LSR Sucursal Colombia, Integral de Servicios Técnicos, Oleoducto de los Llanos Orientales S.A.

Empresas Vendedoras, participantes fueron: Darío Sanchez Duarte; Octavio Gómez, Industria Metalmecánica Muñoz, Industria Maquisold; Electcroperez, Arley Adinolfi Almaza Rodriguez, AMR Digital, Gustavo Carvajal Arias, VR Ingeniería y Mercadeo Ltda, Mantenimiento de equipos industriales S.A, Multiservicios de Ingeniería SA, Multiservicios Industriales Ltda, Cooperativa de Trabajadores Profesionales, Tuberías y Válvulas de Colombia S.A., Estatal de seguridad Ltda, Ingeniería y suministros Broca Ltda, FOI ING SAS, Soenergy Internacional, Ingark SAS, Colombiana de Tanques SAS, Importadores y exportadores Solmaq, Equipos y controles industriales S.A, Técnicas eléctricas aplicadas S.A, General X RAY, Ltda, Transporte Piedecuesta SA., Industrias Tanuzi S.A, Comertex S.A; Nexans Colombia SA., Forjas Bolívar SAS, Carpas IKL SAS, Empaquetaduras y empaques SA, Distribuidora de textiles y confecciones S.A., TeIndumetrl Ltda, Teams SAS., Concretemos proyectos SAS., Ice Man Service Ltda, Provisiones Industriales SAS, Transportes River tours SAS, Eaton Industrias, Alivios Termicos de Colombia, Gonvarri Ms Colombia SAS, Target Zero Corporation, Buster INgenieria SAS, Cimtek sas.

Participación de entidades institucionales en la rueda de Negocios como: Andi, Campetrol y Bancoldex.

Finalmente, se obtuvo una expectativa de negocio, la cual se establece en un valor de $5.000 Millones.

7.4 Eje de Emprendimiento de Alto Impacto:

7.4.1 Programa “Barranca Emprende”

Desde la unidad de Desarrollo Empresarial, se creó el programa “Barranca Emprende”, el cual busca generar cultura hacia el emprendimiento y a dinamizar la constitución de nuevas empresas. Con este propósito se estableció una alianza con la Universidad Autónoma de Bucaramanga, la cual generó las siguientes acciones:

- Participación en conjunto en tres convocatorias del Ministerio de Tecnología e Información MinTic Apps.co “Descubrimiento de Negocios TIC (Pre – ideación)”.
- Se realizó taller de Modelo Canvas, el cual es la metodología para participar en las convocatorias del MinTic, participaron 35 personas que registraron sus ideas.

- Se inscribieron 11 emprendedores de Barrancabermeja en la plataforma del MinTic, ya fueron notificados y deberán sustentar su idea ante los delegados.
- Se coordinó taller "Descubrimiento de Negocios (Pre – ideación)" en alianza con Apps.co – UNAB (Universidad Autónoma de Bucaramanga), el Ministerio de Tecnología e Información MinTic, el cual fue diseñado para Emprendedores, Empresarios, Comerciantes, Estudiantes y ciudadanía en general.

7.4.2 Convenio Alianza para la Innovación:

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja se vinculó al convenio Alianzas para la innovación en su Nodo Centro Oriente, este busca aunar esfuerzos para la implementación de herramientas de innovación en los empresarios y así generar oportunidades de negocios o aumentar su productividad, en el marco de este convenio se adelantó las siguientes actividades, de acuerdo a las etapas enmarcadas por el proyecto:

- **Mentalidad:** Evento de reconocimiento a la innovación empresarial, y documentación sobre experiencias de casos de éxito de empresas regionales, el cual contó con la participación de 58 empresarios de la región que participaron de un taller sobre la Innovación e implementaron herramientas de creatividad para la innovación.
- **Formación:** Dar a conocer una metodología para la construcción dos herramientas básicas para la innovación: Rutas de innovación y proyectos de innovación. Actividad que contó con la participación de 30 empresas que se formaron durante cinco días con una intensidad horaria de ocho horas.
- **Implementación:** En este componente se espera que los empresarios apropien la innovación por medio de la implementación de proyectos de bajo costo de innovación incremental, para lo cual se realizarán actividades de trabajo de campo con el empresario. Esta actividad está prevista para iniciar el 2016.

7.4.3 II FESTIVAL DE IMAGINACIÓN, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN. "LA MAGIA DE LAS IDEAS"

En la segunda versión del Festival de la imaginación, creatividad e Innovación "la Magia de las Ideas" se hizo énfasis en experiencias exitosas en temas de educación, emprendimiento y en la aplicación y empeño de una cultura innovadora.

Este evento realizado por la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, con el apoyo de empresas como NAVELENA, Avianca, Tipiel y Expoeventos, buscó promover la importancia de la innovación, disciplina y demostrar el poder de la imaginación cuando se aplica en proyectos o ideas que incentiven a aplicar herramientas y enseñanzas en las empresas y en los futuros profesionales y/o emprendedores.

El evento académico contó con los siguientes expositores:

La Creatividad en la Educación:

- SANNAH LUKANDER, quién partió con el modelo educativo en Finlandia, y qué dejó ideas como - *"el papel del docente está cambiando, los principales retos están relacionados con la tecnología y el constante cambio en el mundo"* –
- ARID HERNANDEZ, con su tema de Adrenalina para una escuela viva, demostró que no únicamente hay que seguir reglas y estatutos para llevar a cabo la enseñanza en cada una de las instituciones educativas, sino que la felicidad y la diversión también hace parte de éste proceso en cada uno de los estudiantes.
- ANGELA FUZZATI, la cual maneja una mentalidad de relación entre la enseñanza a través de proyectos, como el que ella expresa "LabTed", la transformación de salas de informática en laboratorios digítales.
- CRISTIAN J. BUSZIES, quién con su tema de Gerencia de la Innovación y radar de Innovación, expresa que para lograr tener éxito empresarial, es necesario que se tengan competencias como –*"Sensibilidad, Creatividad y Flexibilidad".*
- LUCAS GIRALDO con la relación que la Ciencia, es mas allá que el Internet, y parte de que la necesidad de la sociedad es estar informados surge por tres sencillas razones, pero muy cotidianas hoy día –*"Crisis económicas, Movimientos sociales y culturales y La renovación de las TICS".*
- GUSTAVO LORGIA, Ilusionista exitoso, el cuál expresó por medio de su Caja Mágica, 6 secretos mágicos, y que –*"Nunca es tarde para lograr lo que se propone, simplemente hay que grabarlo en el cerebro y apuntar a cumplirlo, combatiendo el miedo al fracaso, ya que esto es un error, el secreto está en perder el miedo y fijar claramente los objetivos que se tienen".*

Productividad & Innovación:

- Alicia Garavito, Con el tema de la Innovación en los Negocios y cuatro claves necesarias para crecer, dejó ideas inspiradoras para cada uno de los empresarios asistentes.
- Henry Mora, quién explicó cómo se mide la Innovación en Colombia.

- Julio El Profe, Matemático, que ha desarrollado un método inteligente para resolver inquietudes y enseñar por medio de la web, procesos matemáticos, de cálculo, siendo reconocido por sus constantes videos en Youtube.
- Kenji Yokoi, Conferencista Colombo Japonés, quién por medio de su tema principal expresa que para saber lo que es posible es necesario intentar lo imposible; desarrolló por medio de su conferencia Disciplina Vs Pasión, que es necesario vencer el miedo para poder llegar a ser Innovadores y creativos, ya que expresa que el primer enemigo de ellas son ese pequeño factor. Es director de una Fundación llamada Turismo con Propósito, la cual maneja con el fin de promover un "canal" entre Japón y Colombia en cuanto a turismo y cultura de las personas que deseen hacer parte de ésta oportunidad.

Resultados

Con la asistencia de 350 personas en el primer día, y de 450 personas el segundo día, culminó el II Festival de Innovación, Imaginación y Creatividad llevado a cabo en Barrancabermeja, se contó con la asistencia de estudiantes, docentes, empresarios, dirigentes, funcionarios públicos y comunidad barranqueña en general.

7.5 Formación del talento Humano

Durante el 2015, se desarrollaron los siguientes eventos de formación, con el fin de mantener actualizados a nuestros empresarios de la jurisdicción, los cuales permiten contribuir en el desarrollo social, económico, científico, cultural y tecnológico, del recurso humano que hace parte de las empresas.

En municipios de la jurisdicción:

Nombre Capacitación	Municipio	N° asistentes
Capacitación en proyectos agroindustriales, pecuario y agrícolas	Cimitarra	30
Taller de renta 2014 y entidades sin ánimo de lucro (ESAL)	Cimitarra	32
Capacitación en temas de reforma tributaria sobre el impuesto a la riqueza e impuestos a la equidad "cree".	Cimitarra	21
Actualización contable en el manejo de las normas internacionales NIIF	San Vicente	32
Estrategia y cultura del servicio. En los zapatos del cliente	San Vicente	30
Un excelente servicio al cliente. ¡le hace diferente, le hace preferible!	Cantagallo	21
Estrategia y cultura del servicio. En los zapatos del cliente	Puerto Wilches	19
Un excelente servicio al cliente. ¡le hace diferente, le hace preferible!	San Vicente	29
TOTAL ASISTENTES		**193**

En Barrancabermeja:

Nombre Capacitación	N° asistentes
Conferencia “Internacionalización”.	55
Conferencia “Colombia es Logística”	63
Conferencia “Como gestionar recursos a través de los Programas y Líneas de Fontur.	55
Charla de Formación “Como licitar con el Estado–SECOP II	70
lanzamiento “Misión Feria Cantón“	32
Mentalidad: Evento de reconocimiento a la innovación empresarial	58
Rutas de innovación y proyectos de innovación	30
TOTAL ASISTENTES	**245**

HACIA UN MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
Unidos por la competitividad

8. HACIA UN MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL

Direccionamiento Estratégico

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja, con el propósito de replantear su organización y desarrollar una transformación que le permita adaptarse a los nuevos entornos que se han creado en su jurisdicción y alcanzar un nivel de liderazgo en el desarrollo socioeconómico de la región, en el 2015 aprobó su misión, visión y objetivos estratégicos como complemento a la estrategia corporativa aprobada para el período 2012 - 2022, de la siguiente manera:

Visión

Ser reconocida como una institución moderna, innovadora, dinámica, competitiva, líder en la prestación de servicios de registros públicos y empresariales; que promueve el emprendimiento, la formalización, la innovación y la asociatividad; orientadora del fortalecimiento empresarial como pilar de la competitividad regional sostenible de Barrancabermeja y su jurisdicción, frente a una economía globalizada.

Misión

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja es una entidad sin ánimo de lucro, de carácter privado, con funciones registrales delegadas por el estado, promotora del desarrollo y el fortalecimiento empresarial en un entorno más productivo y competitivo; que actúa como órgano de intereses generales de los comerciantes y empresarios dentro del espíritu de la libre iniciativa y la generación de valor compartido, mediante la gestión y realización de programas, convenios y proyectos transversales y sectoriales de impacto regional y nacional; contando con un talento humano competente y recursos tecnológicos para prestar servicios confiables, eficientes y efectivos, basados en los principios de legalidad e igualdad, ética y buena fe; con los criterios técnicos y legales pertinentes.

Objetivos Estratégicos

- Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios.
- Desarrollar programas de formación orientados a la actualización y complemento de los conocimientos y habilidades del recurso humano de las empresas.
- Desarrollar programas y proyectos que impacten positivamente en la competitividad empresarial.
- Formular y presentar planes, programas y proyectos que impacten positivamente la dinámica económica de la región.

- Prestar servicios de manera oportuna, confiable y con calidez.
- Mantener la calidad humana y técnica del personal que labora en la institución.
- Mantener la sostenibilidad financiera de la Cámara.
- Gestionar permanente recursos de cofinanciación del orden nacional e internacional.

8.1 Sistema De Control Interno

La Cámara de Comercio impulsó la consolidación del Sistema de Control Interno en la entidad, logrando incluir éste como un proceso unificado e independiente en el Mapa de Procesos, cuyo fin era mejorar la gestión del proceso y consolidar cada uno de los componentes que integran el sistema.

Basados en la estructura de los componentes funcionales del Sistema de Control Interno, la entidad realizó las siguientes actividades:

Componente de Ambiente de Control

- Se actualizaron los estatutos: Se incluyó la Política de Riesgos y la Política de Control Interno.
- Se actualizó el Código de ética y Buen Gobierno.
- Actualización y aprobación del nuevo Mapa de Procesos.
- Se aprobó el Manual de Funciones y Responsabilidades.
- Se actualizó el Organigrama por Cargos y Dependencias.
- Se ajustó el modelo de prueba de desempeño, al modelo 180°.
- Se actualizó la Cartilla de Inducción al personal y con ello el formato destinado para tal caso.
- Se aprobó la actualización de los valores de la entidad, cuyo fin busca orientar el comportamiento de los colaboradores de la entidad.
- Se aprobó la actualización de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos.
- Se actualizó el procedimiento de Reclutamiento, Selección y Entrenamiento del personal.
- Se actualizó el Normograma.

Componente de Evaluación de Riesgos

- Se aprobó la política de riesgos.
- Se actualizó el Mapa de Riesgos.

Componente de Actividades de Control

- Revisión por la dirección, para realizar el seguimiento de los procesos y determinar el avance de estos en el aporte realizado al Sistema de Gestión.
- Reuniones con el Equipo de Dirección, para evaluar y realizar seguimiento a los avances de los proyectos, convenios, cumplimiento de metas y ejecución presupuestal.
- Seguimiento periódico al Plan Anual de Trabajo.
- Permanente Monitoreo de la ejecución presupuestal por parte de la Presidencia Ejecutiva.
- Conciliaciones Bancarias mensuales.
- Se actualizaron los Indicadores estratégicos.
- Aprobación por parte de la Junta Directiva del Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos.

- Arqueos de caja por parte de Contabilidad.
- Se realizó inventario físico, con el fin de depurar y actualizar la base de datos de activos.
- Se firmaron acuerdos de confidencialidad con algunos funcionarios de la entidad.
- Encuestas semestrales de Satisfacción del Servicio al cliente.

Componente de Información y Comunicación

- Durante el año, se trabajó en fomentar la cultura de comunicación organizacional, diseñando diferentes herramientas, como: Plantillas con las actividades que se iban a desarrollar cada mes, Publicaciones en la Cartelera Institucional, Reuniones con los funcionarios, actividades lúdicas y recreativas para fomentar la comunicación interna, adicionalmente se consolidó el manejo de Redes Sociales, pautas publicitarias en el medios masivos como Televisión y Radio.
- Se amplió el canal de internet, para mejorar la comunicación entre los aplicativos y servidores para la prestación de servicios, se diseñó e implementó la Intranet, como medio de comunicación institucional. Se fomentó el uso del Achat.

Componente de Evaluación y Auditoria

Durante el año 2015, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja diseñó un ciclo de auditorías por medio del proceso de revisión para verificar el cumplimiento de los procedimientos de cada unidad y el cumplimiento a sus funciones de Ley. Por lo tanto, se realizaron los siguientes procesos de evaluación y auditoria:

- Auditoría de Seguimiento Externa por parte de Icontec, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.
- Auditoria mensual a los trámites de Renovaciones, Matriculas e Inscripciones de Registro Mercantil y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro.
- Seguimiento permanente a los procesos de Registro de Documentos por parte de los abogados, Digitación y Escaneo.
- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta de los trámites que se realizan en Ventanilla.
- Arqueos de caja aleatorios.

8.2 Sistema De Gestión Integrado

Durante el año 2015, la entidad tomó la decisión de integrar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo al Sistema de Gestión de la Calidad, y cuyo fin fue consolidar estos sistemas bajo los principios del mejoramiento continuo y enfoque basado en procesos.

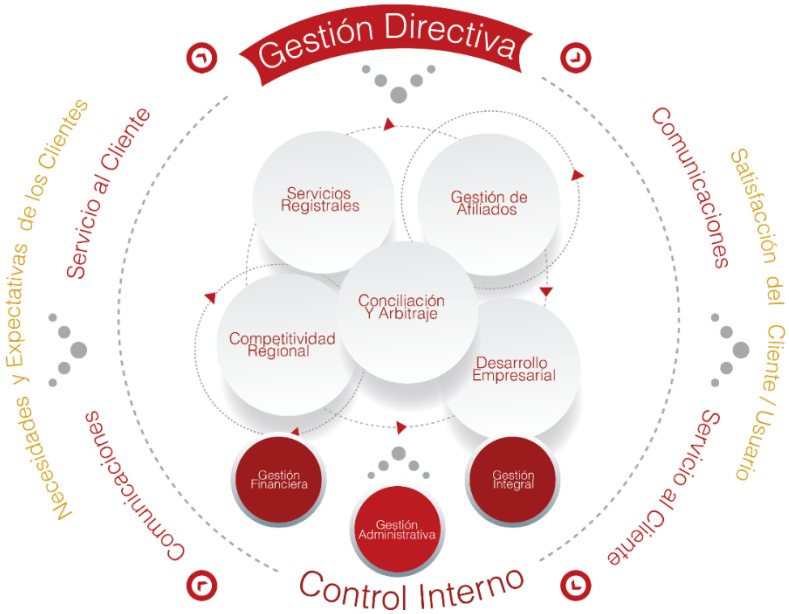
Es importante mencionar que a pesar de estar integrados, cada uno de los sistemas demanda actividades diferentes y es por ello que a continuación se listan de manera separada:

8.2.1 Sistema de Gestión de Calidad

Durante el 2015 se mantuvo la certificación de Calidad ISO 9001, por parte del ICONTEC, es de resaltar que gracias a la madurez de este se logró una recertificación sin NO conformidades y gracias a ellos se renovó el certificado por tres años más, sin embargo, era necesario debido a los cambios estratégicos de la entidad que dicho sistema evolucionara, es así como se realizaron los siguientes ajustes:

- **Modificación del Mapa de procesos de la entidad.**

Con el cambio en la interacción de los procesos y presentación, se busca evidenciar una entidad moderna y adaptable al cambio, basados en el contexto local, regional y nacional, teniendo como objetivo las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente y/o Usuario, dando como resultado el siguiente esquema:



PROCESO	DESCRIPCIÒN
Proceso Estratégico	Este hace referencia al direccionamiento estratégico de la entidad, permite compartir la misión, la visión, los principios, los valores, los objetivos y las metas, logrando la transformación del recurso humano y el trabajo en equipo.
Procesos Misionales	De acuerdo con el alcance de la certificación ISO 9001, la entidad continua con los siguientes servicios misionales: Servicios Registrales, Gestión de Afiliados, Conciliación y Arbitraje, Desarrollo Empresarial y Competitividad Regional

Procesos de Apoyo	En estos se incluyó además de la gestión administrativa y financiera, la gestión integrada la cual incluye SGC y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Procesos Transversales	Los procesos transversales son los que generan el enlace entre el Cliente y/o Usuario y los procesos misionales, nos permite estar al servicio de estos.
Procesos de Evaluación y Control	Este permite estar evaluando constantemente cómo vamos en nuestra gestión y sobre todo permite detectar el nivel de satisfacción del cliente y/o Usuario.

- **Actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.**

Durante el 2015, se actualizó y aprobó el Manual de la Calidad, cuya guía orienta la organización y su equipo de trabajo sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas de los procesos para asegurar que el servicio se cumpla de manera exitosa cumpliendo todos los estándares de calidad y las normas vigentes.

Basados en este proceso se ajustó inicialmente la caracterización de los procesos y así se continuó con los procedimientos, formatos, guías, instructivos y anexos de acuerdo con lo establecido en este manual. Es importante resaltar que estos cambios requirieron hacer una actualización del Manual de Funciones de la entidad, el cual también fue aprobado.

- **Revisión y actualización del sistema de medición, control y seguimiento de los procesos.**

Con el fin de contar con indicadores que nos permitan medir la gestión de la entidad en el 2015 se diseñaron algunos indicadores que permitan evaluar, controlar y monitorear los objetivos estratégicos definidos por la entidad durante el presente período. Lo anterior pensado en el proceso de mejoramiento continuo de la entidad. Es relevante mencionar que cada proceso lleva sus propios indicadores, para medir la gestión del mismo.

8.2.2 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja, comprometida con el cumplimiento a los requisitos legales y consientes de la responsabilidad de asegurar un ambiente sano y seguro a sus colaboradores, sumado al compromiso de implementar el Decreto 1072 de 2015, durante el año 2015 adelantó las siguientes actividades, de acuerdo como se establece en dicha norma, así:

- Se definió y aprobó la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y las responsabilidades.
- Se llevó a cabo la elección del Comité de Convivencia, mediante proceso de elección popular y por un periodo de dos años 2015 – 2017
- Revisión de la documentación para la implementación del Decreto 1072 de 2015.

- Gestión de los peligros y riesgos:
  - Se definió un procedimiento para inspecciones planeadas y se definieron las inspecciones a realizar en la entidad.
  - Se actualizó el perfil sociodemográfico de la Cámara de Comercio.
  - Evaluaciones médicas ocupacionales. Este proceso arrojó el diagnóstico de condiciones de salud, con el cual se adelantaron acciones para mitigar los riesgos laborales.

- Prevención y promoción de riesgos laborales:

  La entidad en su programa de capacitaciones incluyó temas enfocados a la mitigación de los riesgos laborales como:

  - Taller de Cáncer de Mama y Próstata.
  - Medidas Generales de Control para Riesgos Laborales.
  - Administración en la Inducción, entrenamiento y capacitación en SGSST.
  - Taller de Acoso Laboral.
  - Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias.
  - Charla Hipertensión y Obesidad
  - Planeación estratégica en Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - Sistema de Vigilancia Epidemiológica: Gestión Integral de los factores asociados a la enfermedad laboral.
  - Taller de Recreación.
  - Charla Perfil del Delincuente.
  - Charla de los Valores de la Cámara de Comercio.
  - Capacitación en Primeros Auxilios.
  - Charla Planeación de Simulacro.
  - Taller de Reanimación Cardiovascular.
  - Taller sobre Roles y Responsabilidades de las Brigadas.
  - Taller “Cómo Actuar en Caso de Emergencia”
  - Actividad Recreativa.

Se llevó a cabo la jornada por la Salud, en la cual se realizaron tamizajes visuales, Cardiovasculares, toma de glucometría, entre otros. Incluyó jornada de Vacunación contra el Tétano.

- Higiene y seguridad industrial:
  - Se realizaron jornadas de Orden y Aseo en los puestos de Trabajo
  - Se adecuaron los espacios de trabajo con mayor iluminación.
  - Se tapizaron todas las sillas de la entidad.
  - Se realizaron inspecciones al Botiquín, Extintores y de Orden y Aseo.
  - Realización de simulacro de evacuación, fuego y primeros auxilios.

- Medición, control y seguimiento del SG-SST:
  - Definición de los Indicadores del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - Se diseñó formato para control de ausentismo laboral.

8.3 Gestión Administrativa

8.3.1 Sistema de Gestión Documental

Durante el 2015, se dio cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 8934 emitida por la SIC y lo dispuesto en la Ley 1712 y la demás normatividad vigente en cuestión de gestión documental.

Para este propósito se contó con el acompañamiento de Confecamaras quien contrató una consultoría que permitió el diseño de los instrumentos archivísticos exigidos por dicha norma, sin embargo, la entidad contrató una consultoría externa con el fin de cumplir dicha implementación en el tiempo definido, lo cual permitió diseñar en su versión definitiva los siguientes instrumentos archivísticos:

- Evaluación del Fondo acumulado de la entidad.
- Tablas de Retención y Valoración Documental para todas las unidades de negocio de la entidad.
- Reglamento Interno de Archivo
- Plan Institucional de Archivos - PINAR
- Programa de Gestión Documental
- Plan de Intervención de Fondo Acumulado.

En el proceso de construcción de estos instrumentos, se realizó un proceso paralelo de capacitación, a cada uno de los grupos de interés internos, lo cual permitió un mejor proceso de implementación, en temas como: Importancia del proyecto de elaboración e implementación de los instrumentos archivísticos, Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental y Taller sobre la importancia de Foliación de los documentos, entre otras.

El sistema de gestión documental, permitió que la empresa consultora contratada realizara una recopilación histórica de la entidad, el cual basado en una revisión de las actas de junta directiva de la entidad y algunas entrevistas, logró la elaboración de un documento denominado "Nociones Para Una Memoria Institucional de la Cámara de Comercio De Barrancabermeja"

8.3.2 Desarrollo Organizacional y del Talento Humano

Dentro de los objetivos estratégicos definidos por la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, está mantener la calidad humana y técnica del personal que labora en su institución, que permita crear una actitud orientada al cliente, con adaptación rápida a los cambios que beneficie el desarrollo y crecimiento de sus unidades de negocios, es así como durante el 2015, se hicieron los siguientes ajustes y actividades:

Tipo administrativo:

1. Actualizó el Manual de Funciones y Responsabilidades.
2. Actualizó la evaluación de desempeño, al modelo 180°, en el cual se realiza una autoevaluación del funcionario en su quehacer diario.
3. Se actualizó el procedimiento de Reclutamiento, Selección y Capacitación.
4. Definió una serie de Habilidades Generales y específicas propios de cada nivel (Directivo, Coordinador, Profesional y Auxiliar).
5. Evaluó el Clima Organizacional, y con el resultado de este diagnóstico se tomaron las medidas respectivas, con el apoyo de una Psicóloga.
6. Promovió el tema de compensación y beneficios a sus empleados.

De Capacitación:

Se promovió la formación en sus funcionarios, con las siguientes capacitaciones

- ✓ Capacitación sobre el sistema JSP7
- ✓ Taller de Gestión Documental
- ✓ Foro de oportunidades para la exportación
- ✓ Capacitación sobre la utilización de los formatos ESFA
- ✓ Taller de Registros Públicos
- ✓ Participación en el congreso anual de Confecámaras
- ✓ Participación en el Comité Jurídico de Cámaras del Oriente
- ✓ Participación en el Segundo simposio nacional de Cámaras de Comercio
- ✓ Entrenamiento como Facilitadores de Innovación
- ✓ Participación en Expo gestión Oriente

- ✓ Capacitación regional de Registros Públicos
- ✓ Participación en la Asamblea de la Comisión de Competitividad de Santander.
- ✓ Taller sobre la Implementación de nuevas estrategias para afiliados.
- ✓ Actualización de Ley de impuestos, agendamiento de citas para usuarios, obligaciones y responsabilidades derivadas del RUT.
- ✓ Capacitación Propiedad industrial, Intelectual, registro de marcas, entre otras.
- ✓ Charla sobre concepto sanitario.
- ✓ Charlas sobre Obligaciones en Industria y Comercio.
- ✓ Capacitación oficinas receptoras sobre herramienta ofimática diligenciamiento de cuentas de cobro.
- ✓ Capacitación "Conozca la Cámara".
- ✓ Charlas sobre Derechos de Autor

Promoción la cultura organizacional a través de las siguientes actividades:

- ✓ Celebración del día de la Mujer.
- ✓ Celebración del día de la Secretaria.
- ✓ Celebración del día de la Madre.
- ✓ Integración con recreacionista.
- ✓ Celebración del día de amor y amistad.
- ✓ Celebración del día del Vendedor.
- ✓ Novenas de navidad.
- ✓ Fiesta de Fin de Año.

8.3.3 Ley 1712 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 / 2014 y el decreto 103 de 2015, la Cámara de Comercio de Barrancabermeja realizó las siguientes acciones enmarcadas en lo definido en dicha norma, así:

- Se creó un link exclusivo de la entidad el cual contiene la información contemplada en la Ley de Transparencia., como https://www.ccbarranca.org.co/ccb/ley-de-transparencia.html
- Se publicaron los contratos, ordenes de servicio y de publicidad con cargo público en la página del Sistema de Contratación Pública – SECOP.
- Se realizaron adecuaciones para el ingreso a las instalaciones con el fin de las personas en condiciones de discapacidad pudieran acceder fácilmente a nuestros servicios.
- Se definió el Registro de Activos de Información
- Se inició el programa de Gestión Documental el cual fue debidamente publicado en la página web https://www.ccbarranca.org.co/ccb/ley-de-transparencia.html

8.4 Gestión Financiera:

- Adopción de Planificación de recursos empresariales ERP JSP7.

Con el fin de adoptar las Normas Internacionales de la Información Financiera. NIIF, Confecamaras desarrolló una Solución tecnológica para la gestión administrativa y financiera para las Cámaras de Comercio, la cual busca prestar servicios de excelencia. Es así como en el mes de enero del 2015 se realizó la migración de la información Sistema Estándar de Gestión Administrativa, SEGA al Sistema de Planificación de recursos empresariales ERP JSP7.

Este proceso contempló las siguientes etapas, con el fin de minimizar los riesgos y garantizar el cumplimiento del objetivo propuesto, así:

- Migración de la información, la cual es realizada por Confecamaras.
- Validar que la funcionalidad de sistema JSP7 cumpla con las necesidades de la entidad.
- Jornada de Capacitación donde se presenta el funcionamiento total de cada uno de los módulos con que cuenta el Software.
- Estrategia de Parametrización.
- Inicio de Operación del Sistema, el cual está proyectado para el primero de enero del 2016.

El JSP7 cuenta con 13 módulos que son: Contabilidad, proveedores, tesorería, NIIF, Cartera, Nomina, Activos fijos, Gestión de ventas, compras, workflow, sistemas, Contratación y Gestión de ventas.

Este software se integra con Sistema Integrado de Información –SII, Registro Único Empresarial y Social – RUES, permitiendo así unificar todo la información financiera y mantener un mejor control administrativo.

Las actividades importantes que se llevaron a cabo durante este 2015, fueron:

- Parametrización del 70% de los módulos que componen la solución.
- Capacitación por parte de la empresa ASP a los funcionarios de la unidad administrativa y financiera responsables de esta implementación.
- Puesta en funcionamiento del programa JSP7.

– Adopción de Normas Internacionales de la Información Financiera. NIIF.

Durante el 2015, se inició la adecuación del módulo de NIIF en el sistema JSP7, por lo cual realizó las siguientes actividades:

- Se analizaron las propuestas de políticas contables conforme a lo establecido NIIF, las cuales serán aprobadas y adoptadas en el proceso de implementación de estas en la entidad.
- El equipo directivo de la unidad administrativa y financiera recibió capacitación por parte de Confecamaras y la empresa consultora KPMG sobre las implicaciones de la implementación de dicha norma y los ajustes que se deben realizar para este proceso.
- Se preparó el primer Estado Financiero de Apertura (SEFA) bajo esta norma.

8.5 Sistema De Evaluación E Indicadores

8.5.1 Resultados de los indicadores por Unidades de Negocios

Unidad de Servicios Registrales

La entidad en el año 2015 aunó esfuerzos con el fin de consolidar la estrategia, a través de la evaluación y seguimiento de los indicadores de gestión.

En este contexto la unidad más representativa de la entidad es Servicios Registrales, dicha entidad es la encargada de realizar las siguientes actividades: Registro mercantil, Registro de Proponentes, Registró ESAL, y Registro Nacional de Turismo, entre otras; de igual forma, se manejan procesos como Conciliación y Arbitraje y el Centro de Atención Empresarial CAE.

Esta unidad cuenta con 18 indicadores que están directamente relacionados con el objeto principal de la Cámara de Comercio; las variaciones positivas más representativas de esta unidad son el porcentaje de documentos devueltos de registro mercantil que evidenció una variación 4,4 pp, esto demuestra la excelente labor que se está realizando en los registros; el índice de renovaciones también evidenció una variación positiva, pasando de 84% en el 2014, a 91,53% en el 2015; así mismo, las empresas inscritas aumentaron en un 5,95%. En la satisfacción del cliente de conciliación y arbitraje el aumento fue favorable llegando a 94,09% en el 2015; el tiempo de espera de asesoría CAE y el tiempo de atención son indicadores de control y estos presentaron una mejoría evidente al disminuir el tiempo a 7,12 y 13,58 minutos respectivamente.

Por otro lado el indicador que evidenció crecimientos o disminución desfavorables, fueron los errores de transcripción el cual presentó un aumento desfavorable de 2,3pp, teniendo en cuenta que la tendencia de este indicador es que disminuya; los indicadores de empresas creadas en CAE persona natural y jurídica presentaron un descenso desfavorable de 1.6 y 5,1 pp respectivamente.

Unidad	Proceso	Indicador	2014	2015	Tendencia
Servicios Registrales	Registro	Errores de transcripción y otros	1,46%	3,76%	
		Nivel de certificados con errores	2,00%	2,40%	
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	6,05%	1,59%	
		Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	26,77%	27,30%	
		Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,01	4,4	
		Requisitos de Ley (Resoluciones)	4,97%	0,20%	
		Índice de renovación	84%	91,53%	

	Conciliación y Arbitraje	Cumplimiento de la meta de renovación	97%	102%	
		Variación de las empresas inscritas	4,40%	5,95%	
		Nivel de cobertura de los municipios	110%	100%	
		Variación de la productividad de los promotores	8,34%	8,80%	
		Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	92,15%	94,09%	
		Variación de casos de conciliación	27%	-6,90%	
	CAE	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,27%	0,50%	
		Empresas creadas en CAE personas naturales.	85%	83,40%	
		Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	87,10%	82%	
		Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	7,23	7,12	
		Tiempo de atención de Asesoría CAE	16,41	13,58	

Unidad de Desarrollo Empresarial

La unidad de desarrollo empresarial es la encargada de realizar programas, proyectos y convenios enfocados en el mejoramiento continuo del sector empresarial de la ciudad, y para realizar el correcto seguimiento de esta unidad se utiliza el indicador de efectividad en los programas, proyectos y convenios que para este año este indicador muestra una variación negativa de 2,7 pp.

Indicador	2014	2015	Tendencia
Efectividad en los programas, proyectos y convenios	96%	93,3%	

Unidad de Competitividad Regional.

El indicador de eficiencia de los proyectos ejecutados en la unidad de Competitividad Regional mostró un porcentaje de cumplimiento del 100%. Por otro lado, en cuanto al número de personas capacitadas la variación fue positiva, debido a que para el año 2015 se capacitó un 22,20% más que el año anterior; Dentro de estas capacitaciones tenemos servicio al cliente, formalización, estrategia y cultura del servicios, entre otras.

Indicador	2013	2014	Tendencia
Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%	
Variación del número de personas capacitadas	-5,37%	22,20%	

Centro De Estudios E Investigaciones Para La Competitividad

Indicador	2014	2015	Tendencia
Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100%	100%	

Para el año 2015 el centro de estudios siguió realizando esfuerzos para ejecutar investigaciones que generen información para la entidad, el empresariado en general y así poder tomar decisiones más acertadas, para este año la eficiencia de estos estudios fue del 100% lo que demuestra una tendencia estable teniendo en cuenta que el año anterior este indicador obtuvo la misma calificación.

Administrativo Y Financiero

Indicador	2013	2014	Tendencia
Plan General de Mantenimiento en sistemas	100%	100%	
Satisfacción del cliente Interno de sistemas	82,73%	86,84%	

Presidencia

Podemos observar una tendencia estable de 99% en el índice de cumplimiento del plan de trabajo, esto debido al correcto seguimiento que realiza la entidad a todas las actividades planteadas para el inicio del año.

Indicador	2014	2015	Tendencia
Índice de cumplimiento en el plan anual de trabajo	99%	99%	

8.5.2 Evaluación de la Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente

Al cierre del 2015 la entidad se encontró en un nivel excelente en servicio al cliente con un total de 94,09%; la mayoría de sus servicios se encuentran en el mismo nivel de excelencia, servicios de capacitación 96,61%, desarrollo de eventos 94,16% conciliación y arbitraje 99,78%, este servicio se mantiene como uno de los mejores calificados de la entidad esto es debido los altos estándares que se manejan.

Unidad	Tipo de evaluación	Indice individual	Peso dentro de la unidad		Peso de la unidad en el índice		INDICE TOTAL 2015
Servicios Registrales	Sistema de calificación de los servicios registrales	78,00%	33,3%	0,26	50%	0,46	94,09%
	Encuesta de Promotores	97,96%	33,3%	0,33			
	Encuesta de oficina receptoras	98,12%	33,3%	0,33			
Servicios de capacitación	Encuesta de capacitaciones	96,61%	100%	0,97	20%	0,19	
Desarrollo de eventos	Encuesta de eventos	94,16%	100%	0,94	15%	0,14	
Conciliación y arbitraje	Encuesta de satisfaccion del servicio de conciliacion	99,78%	100%	1,00	15%	0,15	

Por otro lado, en los servicios registrales encontramos la menor calificación de 78% para el sistema de calificación CAE, es acertado mencionar que tan solo en este servicio se realizaron 7.852 evaluaciones, en las cuales predomina la calificación Muy Bueno, pero no se debe dejar a un lado el alto porcentaje de Deficientes que llegaron al 17% del total evaluado.

En términos generales la satisfacción del cliente de la entidad se encuentra en un nivel excelente con un índice de 94,09%, gracias a la óptima calificación que obtuvo el servicio de conciliación y arbitraje el cual fue de 99,78%

Indicador	2014	2015	Tendencia
Índice de satisfacción del cliente	92,28%	94,09%	

8.5.3 Resumen del resultado de los indicadores

Indicadores de control

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-14	R-15
Servicios Registrales	Control	Errores de transcripción y otros	1,46%	3,76%
	Control	Nivel de certificados con errores	2%	2,40%
	Control	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS	4,01	4,4
	Control	Nivel de cobertura de los municipios	110%	100%
	Control	Variación de la productividad de los promotores	8,34%	8,80%
	Control	Tiempo promedio de espera en asesoría CAE	7,23	7,12
	Control	Tiempo de atención de asesoría CAE	16,41	13,58
Administrativo y Financiero	Control	Plan General de mantenimiento en sistemas	100%	100%
	Control	Satisfacción del cliente interno de sistemas	82,73%	86,84%

Indicadores de Resultado

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-14	R-15
Servicios Registrales	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro Mercantil	6,05%	1,59%
	Resultado	Porcentaje de documentos devueltos de Registro ESAL	26,77%	27,30%
	Resultado	Índice de renovación	84%	91,53%
	Resultado	Cumplimiento de la meta de renovación	97%	102%
	Resultado	Variación de las empresas inscritas	4,40%	5,95%
	Resultado	Variación de casos de conciliación	27%	-6,9%
	Resultado	Porcentaje de demanda servicios virtuales	0,27%	0,50%
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas naturales.	85,00%	83,40%
	Resultado	Empresas creadas en CAE personas jurídicas - Sociedades	87,10%	82,00%
Centro de estudios, investigaciones y proyectos para la competitividad	Resultado	Eficacia de los estudios e investigaciones ejecutados	100%	100%
Desarrollo Empresarial	Resultado	Efectividad en los programas, proyectos y convenios	96%	93,3%
Competitividad Regional	Resultado	Variación del número de personas capacitadas	-5,37%	22,20%
Servicio al cliente	Resultado	índice de satisfacción al cliente	92,28%	94,09%

Indicadores de Gestión

Unidad	Tipo de indicador	Indicador	R-14	R-15
Servicios Registrales	Gestión	Requisitos de Ley (Resoluciones)	4,97%	0,20%
	Gestión	Satisfacción del Cliente de Conciliación y Arbitraje.	92,87%	99,78%
Competitividad Regional	Gestión	Eficacia de los proyectos ejecutados	100%	100%
Gestión Directiva	Gestión	Índice de cumplimiento de las actividades programadas en el año.	99%	99%