



INFORME DE GESTIÓN 2014

La Cámara de Comercio de La Guajira ha trabajado activamente en el 2014, en el fortalecimiento empresarial, la gestión de la innovación y cultura emprendedora, la formalización de unidades productivas, entre otras actividades que reflejan el compromiso de La Cámara de Comercio con el desarrollo y dinamismo de La Guajira.

Contenido

1.	COMPORTAMIENTO DE LOS REGISTROS PUBLICOS	4
1.1	Registro Mercantil, Entidad Sin Ánimo de Lucro, Registro Único de Proponente....	4
1.1.1	Matriculas	4
1.1.2	Renovaciones	6
1.1.3	Cancelaciones	8
1.2	Asesoría Jurídica.....	9
1.3	Certificados.....	10
1.4	Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos	10
1.5	Cobertura	10
1.6	Estados Financieros	11
2.	MECANISMO ALTERNOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	11
2.1	Conciliación.....	12
2.2	Arbitraje.....	13
2.3	Jornada Nacional Gratuita de Conciliación.....	14
2.4	Encuesta.....	14
3.	APOYO A LOS EMPRESARIOS	15
3.1	Capacitación gratuita	15
3.2	Ferias	17
3.2.1	Expo Festival Artesanía y Moda 2014.....	17
	La Cámara de Comercio de La Guajira apoyo en el desarrollo de la 3ra versión de Expo Festival Artesanía y Moda 2014	17
3.2.2	Expoguajira	18
3.3	EMPRENDIMIENTO	19
3.3.1	Programa G-Emprende	19
3.3.2	Programa Turismo Emprende	21
	Grafico 25	22
3.3.3	Programa de Desarrollo Empresarial para el Sector tenderos	22
3.3.4	Mipyme Digital.....	23
4.	INNOVACIÓN.....	24
4.1	Alianza Caribe para la Innovación	24
5.	APOYO DE A LA GESTION.....	24
5.1	Capacitaciones	25

5.2	Compra de bienes y servicios	25
5.3	Gestión de los Recursos.....	25
5.4	Mantenimiento.....	26
5.5	Mejoramiento Continuo.....	26
5.6	TABLA DE INDICADORES:	26
	Proyectos ejecutados / proyectos Programados.....	26
5.7	Control Interno	27
5.7.1	Componente Ambiente de Control:	27
5.7.2	Componente de Administración de Riesgo.....	27
5.7.3	Componente Actividades de Control	27
5.8	Comunicación.....	28
5.9	Sistemas	29

1. COMPORTAMIENTO DE LOS REGISTROS PUBLICOS

1.1 Registro Mercantil, Entidad Sin Ánimo de Lucro, Registro Único de Proponente.

1.1.1 Matriculas

Relación de 2111 matrículas en el Registro Mercantil de personas naturales y 325 de personas jurídicas en el año 2014, frente a 2419 y 347 de las mismas categorías, presentadas durante el año 2013 lo que refleja una disminución del -13% en las matrículas de personas naturales y una disminución del -7% de personas jurídicas. Las matrículas de establecimientos de comercio presentaron un aumento equivalente al 14% ya que para la vigencia del 2014 la cifra fue de 1949 frente a 1696 que fue la cifra del 2013

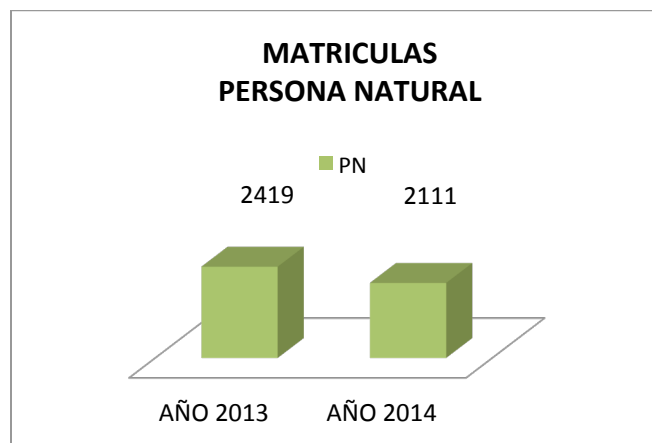


Grafico 1

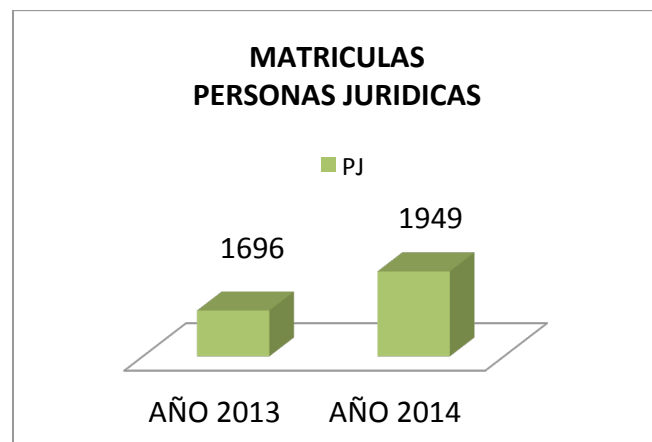


Grafico 2

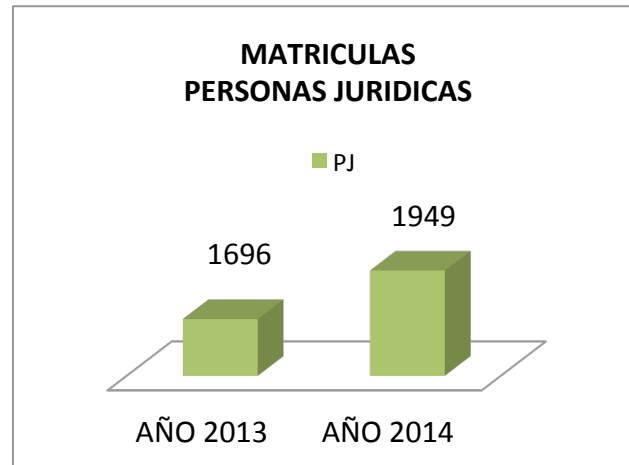


Grafico 3

En el Registro de Proponentes se inscribieron 331 personas, frente a 285 inscritas en el año 2013, lo que refleja una aumento del 16%

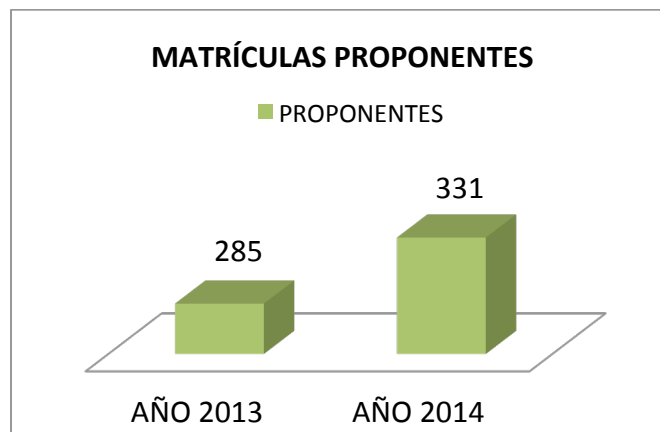


Gráfico 4

Inscripciones en el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro equivalentes a 348, frente a 299 inscritas en el año 2013,

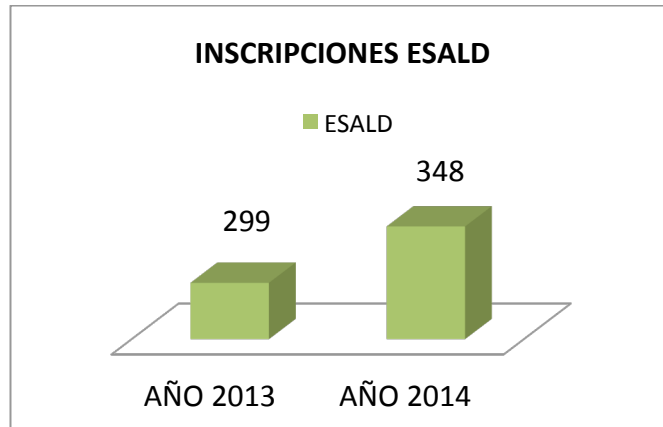


Gráfico 5

1.1.2 Renovaciones

Las renovaciones de las matrículas en el Registro Mercantil presentaron el siguiente comportamiento: 5569 personas naturales y 920 personas jurídicas, en el año de 2014, frente a 5351 y 667 respectivamente en el año de 2013 mostrando un aumento del 5% para las primeras y un aumento del 37% para las segundas. En el año del 2014 se renovaron 5913 establecimientos de comercio, es decir que hubo un aumento del 33% frente al año de 2013 cuya cifra fue de 4440 establecimientos de comercio.

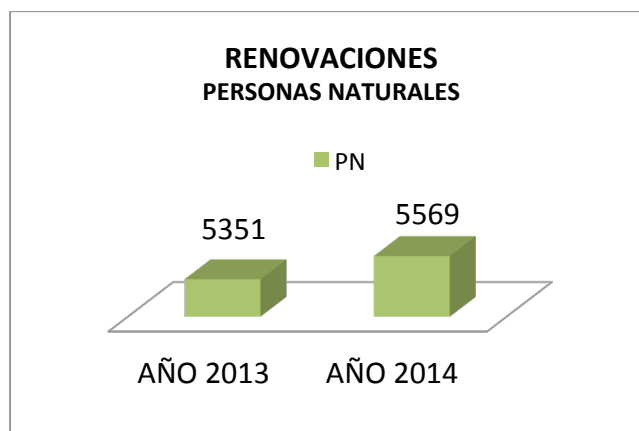


Gráfico 6

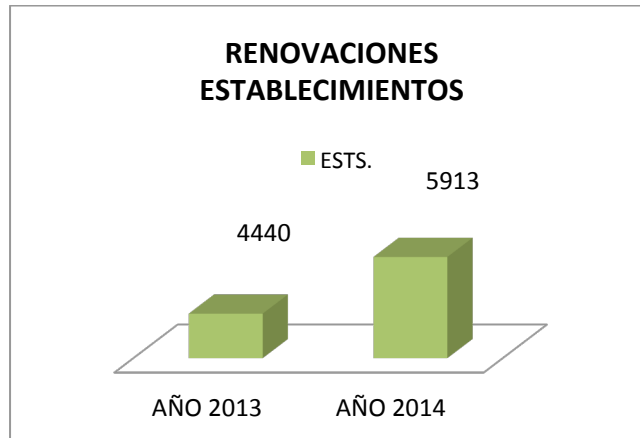


Gráfico 7

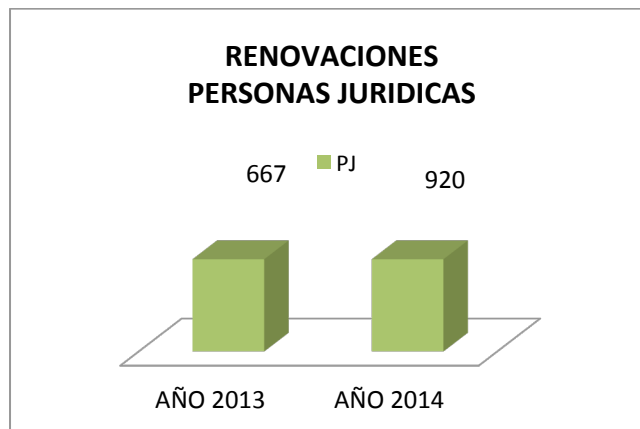


Gráfico 8

En el Registro único de proponente, se renovaron 228 frente a 205 renovados en el año del 2013.

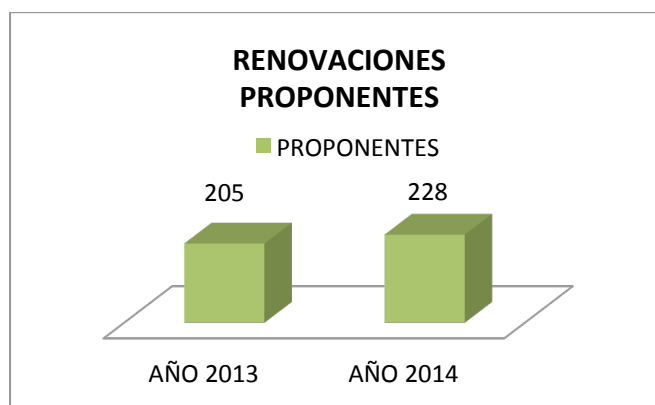


Gráfico 9

1.1.3 Cancelaciones

Cancelaciones en el Registro Mercantil en el año del 2014 fueron de 357 matrículas de personas naturales y 47 de personas jurídicas frente a 324 y 42 respectivamente en el año del 2013, lo que significó para las primeras un aumento del 10% y para las segundas un aumento 11%. Se atendieron 427 solicitudes de cancelación de establecimientos de comercio, un 10% más de las 388 presentadas en año 2013.

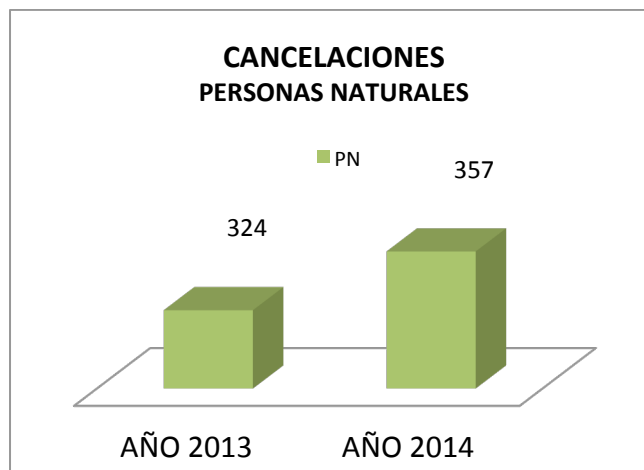


Gráfico 10

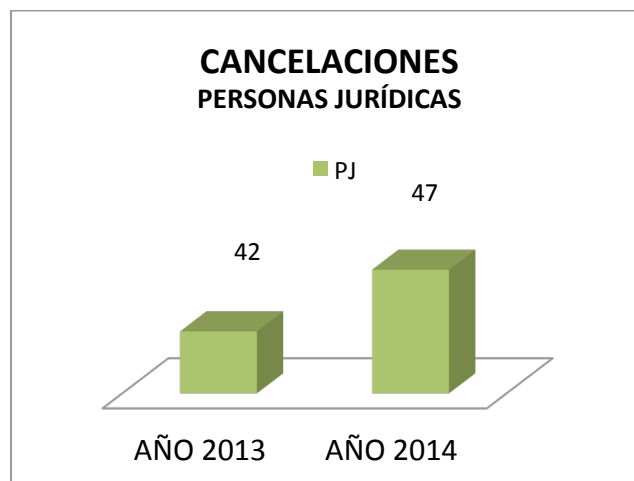


Gráfico 11

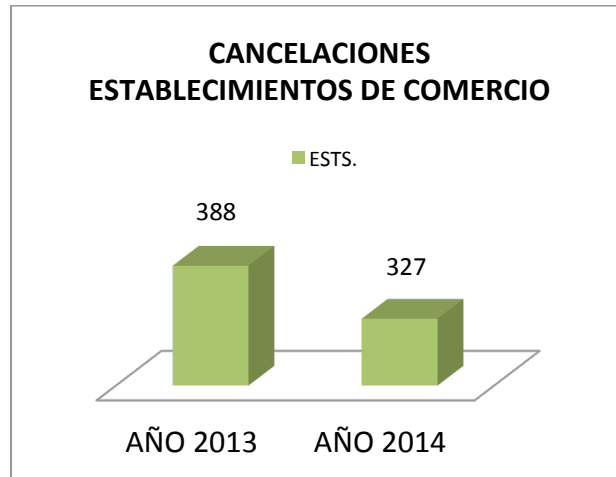


Gráfico 12

1.2 Asesoría Jurídica

En el año 2014 se atendieron 3323 personas a las cuales se les dedicaron 642 minutos de atención, el promedio de atención por personas fue de 5 minutos, por lo tanto se está cumpliendo con el indicador de no dedicarle a una persona más de 15 minutos de atención en consultas lo cual garantiza un mayor volumen de atención a los usuarios de los servicios delegados.

Es de anotar que el año 2013 se atendieron 2478 personas y se le dedicaron 500 minutos.

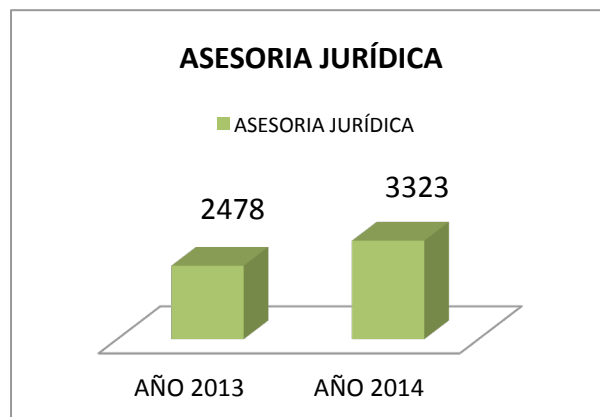


Gráfico 13

1.3 Certificados

Se expedieron 49462 certificados (matricula mercantil, de existencia y representación legal, proponentes y de entidades sin ánimo de lucro). Se imprimieron 47 certificados con errores

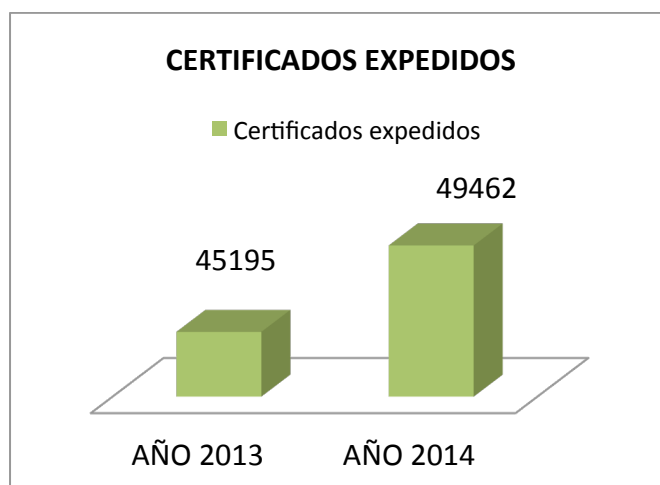


Grafico 14

1.4 Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos

En el año 2014 se presentaron (9) quejas o reclamos, las cuales fueron atendidas y resueltas en un 100% y que cumple con el indicador en un nivel máximo

1.5 Cobertura

En el año del 2014 se visitaron los municipios del Albania, Uribia Urumita, Hatonuevo, Dibulla, La Jagua, Manaure, El molino y Distracción, haciendo presencia en un 100% de los municipios de la jurisdicción donde no existen sedes de la entidad.

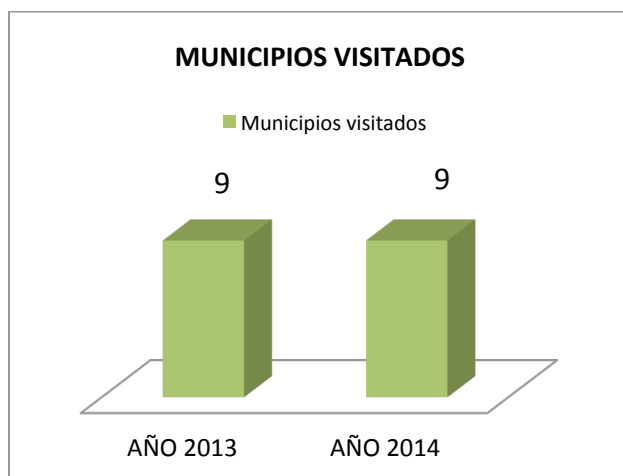


Grafico 15

1.6 Estados Financieros

Los estados financieros depositados fueron de 920 para el año 2014, frente a 667 depositados en el año 2013, lo que representa un aumento del 37 %

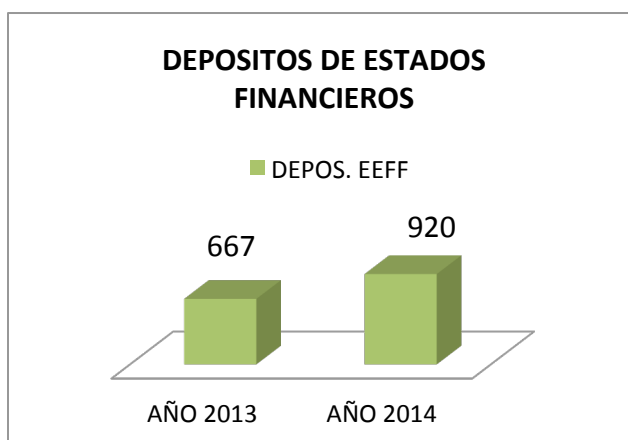


Grafico 16

2. MECANISMO ALTERNOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS

2.1 Conciliación

En cumplimiento de las funciones propias, el Centro Integral de Solución de Conflictos de la Cámara de Comercio de La Guajira, en el periodo comprendido durante el año 2014, ejecutó las siguientes actividades:

Se recibieron veintisiete (27) solicitudes de conciliación, lográndose un total de nueve (9) acuerdos conciliatorios, discriminados por área de la siguiente manera:

- Área Civil y Comercial: 27 solicitudes
- Área; Familia: 0 solicitudes

Frente a 41 solicitudes presentadas en el año 2013 en donde se obtuvieron como resultados un total de 12 acuerdos conciliatorios. Ello se representa en la siguiente gráfica:

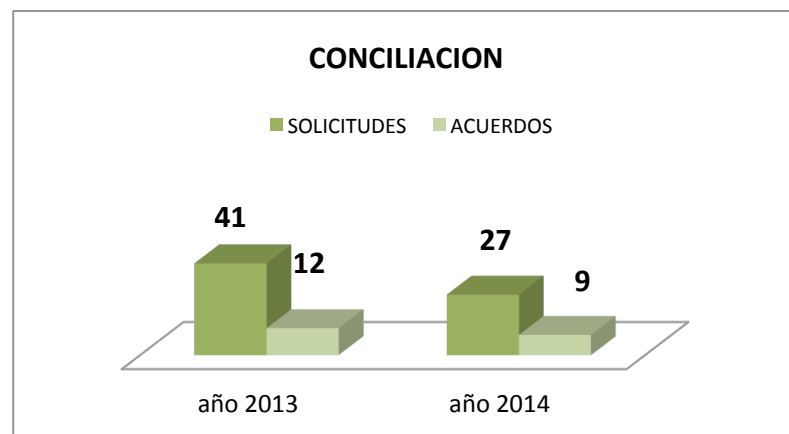


Grafico 17

De los trámites anteriormente mencionados se obtuvieron los siguientes resultados:

- Número de conciliaciones con acuerdo: 8
- Número de conciliaciones parciales: 1
- Número de audiencias sin acuerdo: 8
- Número de audiencias sin acuerdo por inasistencia: 6
- Número de solicitudes con fallidas: 1
- Número de conciliaciones en proceso: 3

En año 2013 se presentaron los siguientes resultados:

- Número de conciliaciones con acuerdo: 12

- Número de conciliaciones parciales: 0
- Número de audiencias sin acuerdo: 17
- Número de audiencias sin acuerdo por inasistencia: 8
- Número de solicitudes con fallidas: 1
- Número de conciliaciones en proceso: 2

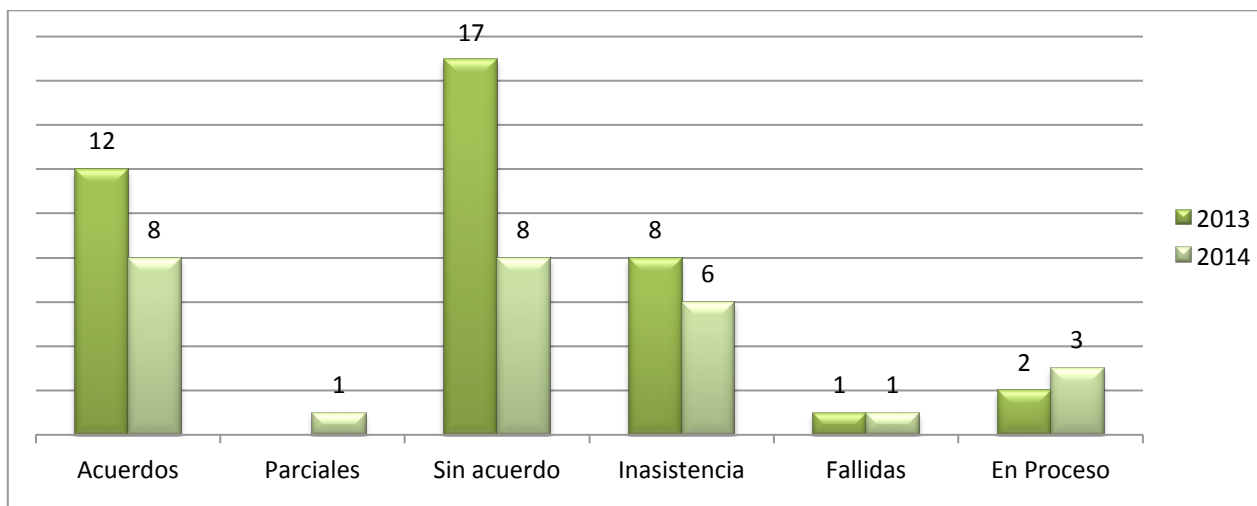


Grafico 18

2.2 Arbitraje

En lo relacionado con el trámite arbitral, se presentaron 3 solicitudes en este mecanismo alternativo de solución de conflictos, de la cuales dos se encuentran en proceso.

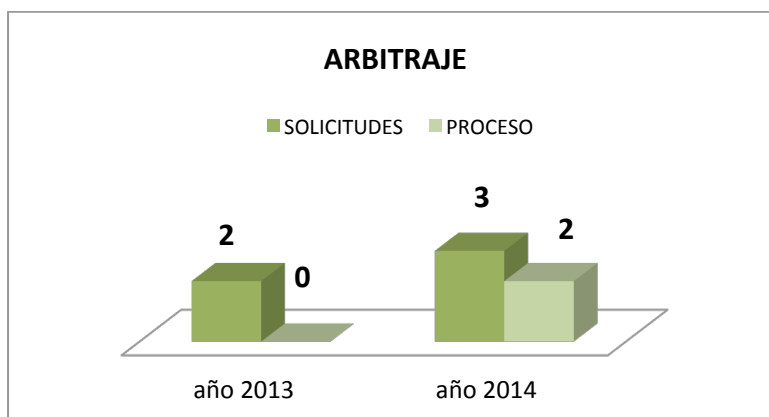


Grafico 18

2.3 Jornada Nacional Gratuita de Conciliación

El Centro Integral de Solución de Conflictos de la Cámara de Comercio de La Guajira se vinculó a la Jornada Nacional Gratuita de Conciliación que se lleva a cabo durante los últimos cinco años. El propósito de esta es el de promover los mecanismos alternos de solución de conflictos que se ofrecen en los centros del país a las comunidades pertenecientes a los estratos 1 y 2. Con el fin de dar a conocer esta actividad, se diseña y ejecuta un proceso de difusión y socialización de los objetivos y beneficios de la misma para los comerciantes, empresarios y sociedad civil en general.

En el transcurso del año 2014 se realizaron 2 Jornada Gratuitas las cuales se desarrollaron en los meses de mayo y noviembre, adelantándose ocho (08) solicitudes, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Acuerdos:	4
Sin acuerdos:	2
Sin acuerdos por inasistencia:	1
Fallidas	1
En proceso	0

2.4 Encuesta

Total encuestados: 33 personas



Grafico 19

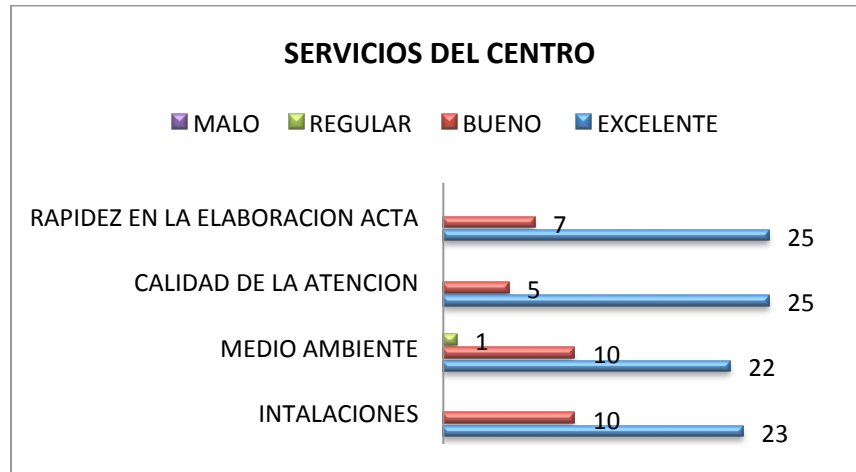
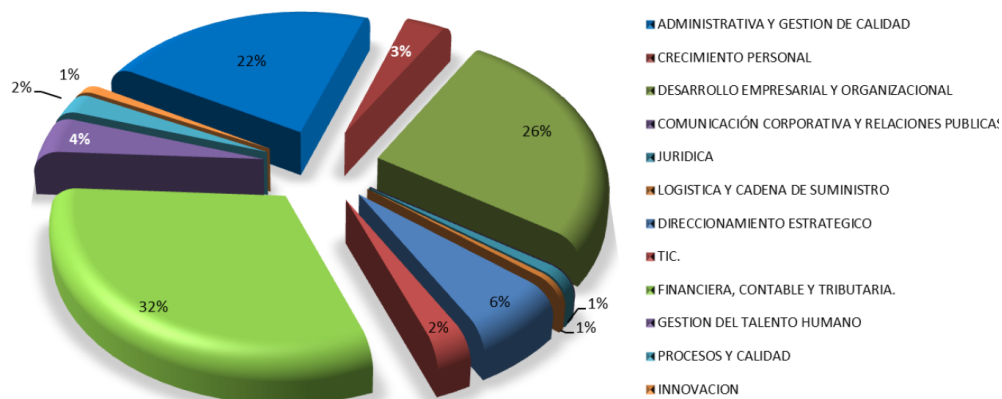


Grafico 20

3. APOYO A LOS EMPRESARIOS

3.1 Capacitación gratuita

De acuerdo a las tendencias arrojadas por la encuesta anual de afiliados 2013, realizada con una muestra de 215 afiliados, las temáticas de capacitación con mayor participación porcentual de respuestas de los empresarios fueron las siguientes:



Tomado de: Informe encuesta anual de afiliados 2013.

Grafico 21

- Temática financiera, contable y tributaria con un 32%
- desarrollo empresarial y organizacional con un 26%
- administración y gestión de calidad con un 22%

Con base a las perspectivas de formación para el 2014, identificadas a través del instrumento “encuesta anual de afiliados 2013” y con el firme propósito de ofrecer un portafolio integral de capacitación a los empresarios del departamento, La Cámara de Comercio de La Guajira ofreció en el 2014 el siguiente programa de capacitación:

Convención	Temática	Capacitaciones	Asistentes
	Administración y gestión de calidad	2	40
	Desarrollo empresarial y organizacional	8	142
	Financiera, contable y tributaria	3	144
	Gestión del talento humano	1	23
	Innovación	3	266
	Jurídica	3	72
	Turismo	1	35
	Total	21	941

HABILIDADES GERENCIALES Y SERVICIO AL CLIENTE	COMO ENCONTRAR VALOR EN TUS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CONVOCATORIA VENTURE	ASOCIATIVIDAD
GESTIÓN EMPRESARIAL	MARKETING Y EXHIBICIÓN	SEGURIDAD HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE	SEMINARIO CON ENFOQUE ETNICO, MENTALIDAD Y CULTURA EMPRESARIAL
CAFÉ: NEGOCIO SOSTENIBLE EN LA GUAJIRA	SEMINARIO MERCADEO Y VENTAS	CONTABILIDAD	SENSIBILIZACION PARA LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS NIIF
COMO HACER NEGOCIOS EFECTIVOS	ASPECTOS JURIDICOS RR-HH	COMO TENER MAS Y MEJORES IDEAS	TALLER DE INNOVACION EN MODELO DE NEGOCIO
FORO INNOVACION EN TURISMO (LA GUAJIRA INNOVA)	LEGISLACION TURISTICA APLICADA	ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	PROTECCION DE DATOS
AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO			

En total 941 empresarios del departamento de la Guajira fueron capacitados a través de 21 escenarios de formación, enfocados en las principales tendencias de formación demandadas en el sector en el 2014.

3.2 Ferias

3.2.1 Expo Festival Artesanía y Moda 2014

La Cámara de Comercio de La Guajira apoyo en el desarrollo de la 3ra versión de Expo Festival Artesanía y Moda 2014 en la cual 26 empresarios del sector artesanal mostraron sus productos en el marco del festival francisco el hombre.

3.2.2 Expoguajira

Durante el 2014 se desarrolló la feria multisectorial Expoguajira 2015 “el ingenio cobra vida” la cual se realizó como estrategia para fortalecer la competitividad, el emprendimiento y la innovación en Las Mipymes del departamento de La Guajira.

La feria Expoguajira se realizó del 14 al 17 de noviembre en el marco de la semana global del emprendimiento, con resultados de alto impacto para la competitividad de los empresarios del departamento; algunas de los logros obtenidos con el desarrollo de la feria fueron los siguientes:

CIFRAS	VALOR
VENTAS REALIZADAS	\$ 31,521,000
PROYECCIONES DE VENTA	\$ 136,920,002
STAND EMPRENDEDORES	16
STAND EMPRESARIOS	26
VIP	4
CARPAS	5
TOTAL STAND	51
NUMERO DE VISITANTES CENSADOS	3.585

Además se logró la ejecución de 18 eventos desarrollados durante los 3 días de la feria los cuales estuvieron enmarcados en resaltar los tres aspectos principales del departamento de La Guajira y la Feria Expoguajira, los cuales son;

Turismo: dentro de este enfoque, la Cámara de Comercio de La Guajira desarrollo siete eventos guiados a resaltar el sector Turístico del departamento a través de la eventos con actores internacionales y nacionales de gran importancia para retroalimentar el sector turismo de LA Guajira, buscando así la transferencia de conocimiento y la competitividad de Los empresarios de La Guajira.

Emprendimiento: la feria a través de su escenario ferial mostro 16 stand de los emprendimientos más destacados en el departamento, además oferto siete eventos guiados a este enfoque tan importante.

Innovación: como componente importante para la competitiva de los empresarios del departamento Expoguajira mostro cuatro eventos de carácter innovador para fomentar la cultura innovadora en empresarios y emprendedores del departamento.

A continuación se encuentran relacionados los eventos de los ejes anteriormente descritos:

Turismo

- “Café un Negocio Sostenible en La Guajira”
- CINES MÓVILES – ONU Respira Paz ”,
- Pasarela JEKETU WANEPIA
- Conferencia Calidad en el Turismo
- FORO ¿Cómo lograr un turismo competitivo en La Guajira a través de la innovación? –
- Lanzamiento “Marca de Dulces de Mongui”
- Acto de Inauguración de Expoguajira 2014

Emprendimiento

- Como hacer Negocios Efectivos”
- Acceso a créditos” -
- Rueda de Negocios
- Graduación Desarrollo Empresarial de Tenderos – Cámara de Comercio de La Guajira - SENA
- “Emprendimiento con enfoque étnico, mentalidad y cultura
- Presentación de “Fondo de Capital Semilla y Riesgo”
- Gira de Empresarios Extraordinarios

Innovación

- “Emprendimiento basado en La Innovación”
- Lanzamiento de SuchiimmApp:
- Taller de Innovación “Como encontrar valor en tus productos y/o servicios”
- Premiación a la Innovación EXPOGUAJIRA 2014

3.3 EMPRENDIMIENTO

3.3.1 Programa G-Emprende

Durante el 2014 el Centro de Emprendimiento y Empleabilidad G-emprende oriento sus esfuerzos en el crecimiento de oportunidades de empleo, autoempleo y emprendimiento de los grupos poblacionales en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad del departamento de La Guajira, es por eso se implementaron estrategias concretas guiadas al alcance de los objetivos antes mencionados,

De esta manera y con el apoyo de instituciones como la Gobernación de La Guajira, La Fundación Innova Caribe Y la Cámara de Comercio de La Guajira en el 2014 se alcanzaron las siguientes metas:

Empleabilidad

- 930 personas se inscribieron en esta área
- 351 personas han sido direccionadas a los cursos de formación
- 306 se han referenciado a oportunidades de empleo
- 200 son los beneficiarios de la convocatoria de Formación laboral.

Emprendimiento

- 2.741 personas Fueron capacitadas en emprendimiento a través de las rutas que se dictan en nodos de G-emprende.
- 936 estudiantes Capacitados a través de los Semilleros de emprendimiento
- 6 convocatorias publicas con el fin de fortalecer el crecimiento de las microempresas Guajiras y apoyar el crecimiento de nuevas empresas.
- 120 microempresarios ffueron patrocinados para asistir a ferias de Carácter Local Regional y Nacional
- 1452 Millones de pesos invertidos en maquinarias, muebles y enseres para el fortalecimiento y la creación de nuevas empresas.
- 225 microempresarios Beneficiados de las 6 convocatorias

Investigación

- Desarrollo del documento formación para el trabajo en el departamento de La Guajira en la cual están consolidados los siguientes contenidos
- 1.Oferta laboral de La Guajira.
- 2.Metodología para formación del trabajo.
- 3.Plan local de empleo de Dibulla.

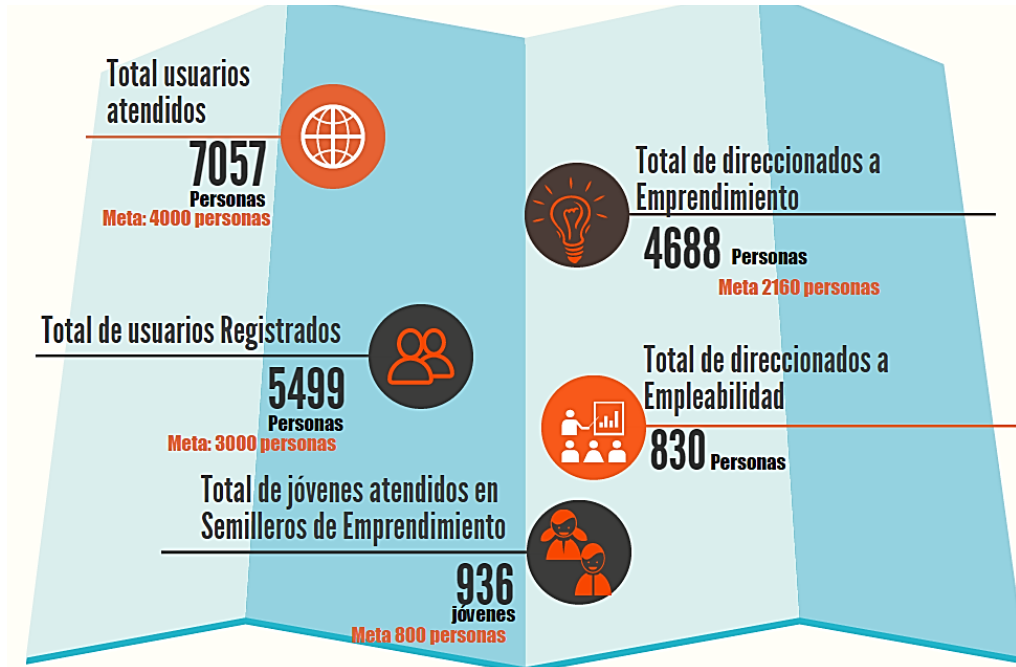
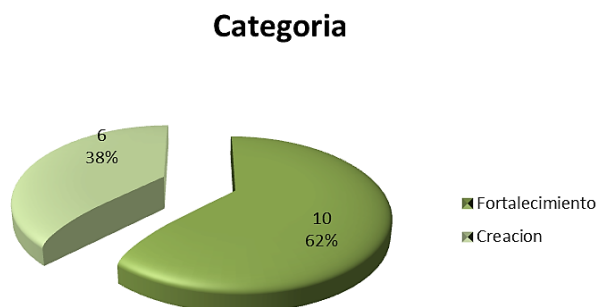


Grafico 22

3.3.2 Programa Turismo Emprende

A través del convenio de cooperación con Asociación Ecopetrol Chevron Petroleum Company, el servicio nacional de aprendizaje SENA, la Fundación Crea y la Cámara de Comercio de La Guajira se realizó la convocatoria para creación y fortalecimiento empresarial “Turismo Emprende 2014” para los municipios de Riohacha y Manaure.

Algunos indicadores alcanzados a través de la convocatoria Turismo Emprende 2014 fueron los siguientes



En total se beneficiaron 6 empresas de la categoría de creación y 10 de la categoría de fortalecimiento

Grafico 23

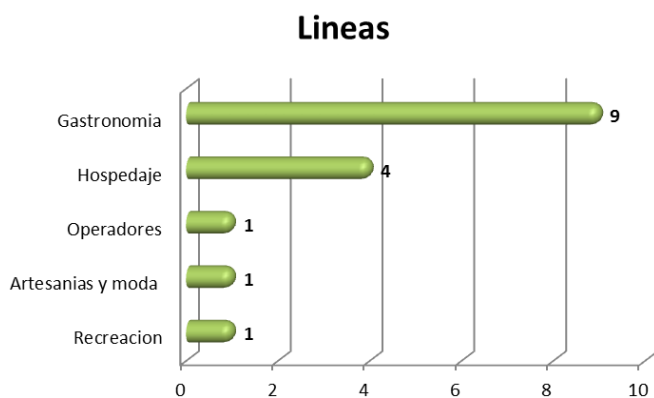


Grafico 24

En la caracterización de líneas seleccionadas, la Alianza Turismo Emprende beneficio a 9 empresas de gastronomía, 4 de hospedaje y respectivamente 1 de operador turístico, artesanías y moda, recreación.

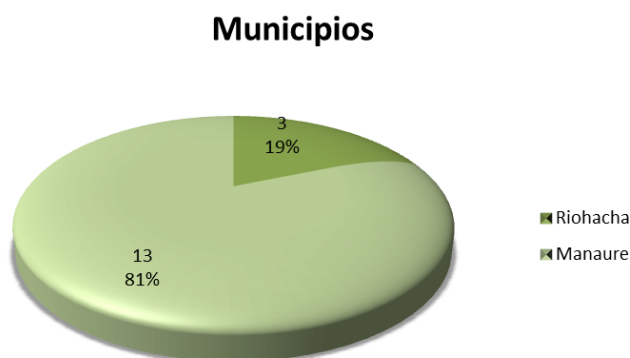


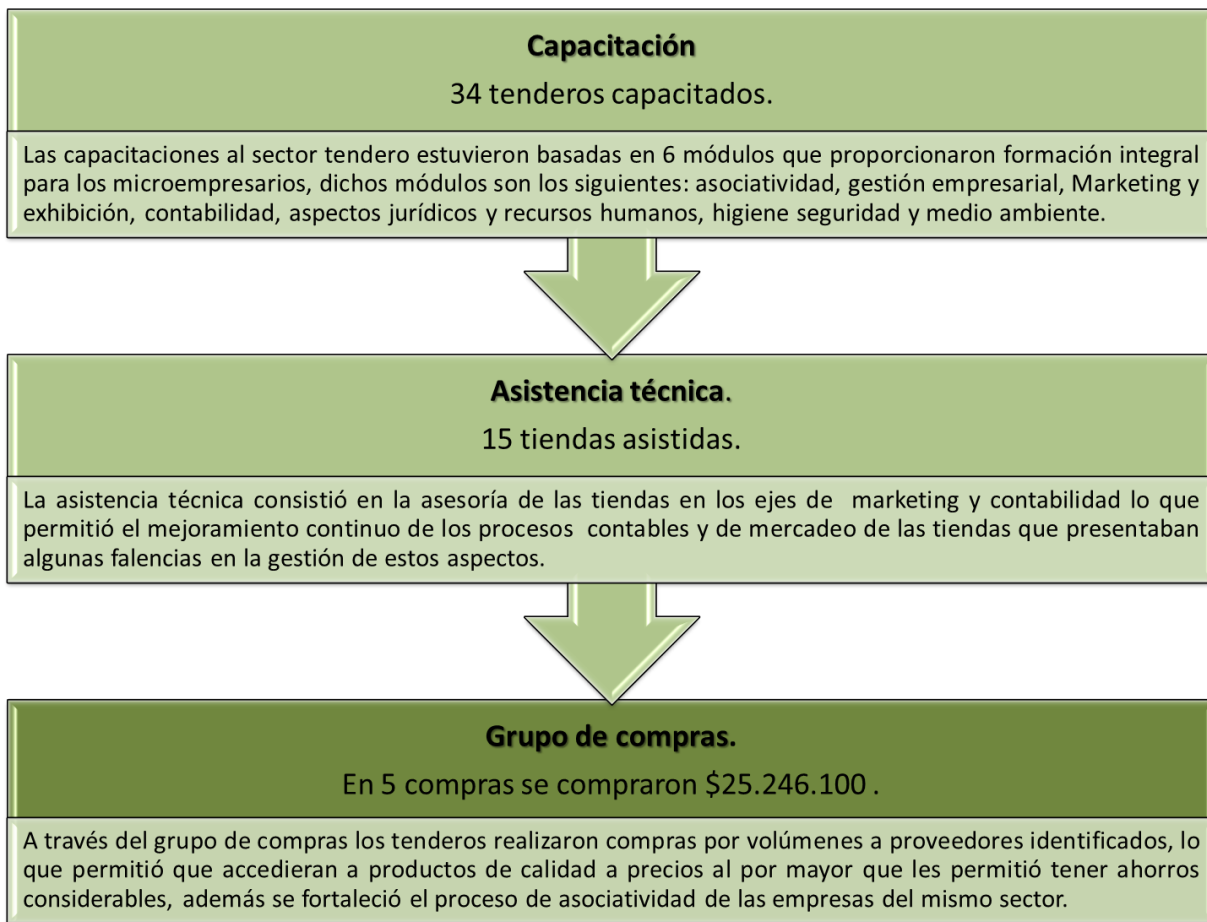
Grafico 25

En total se beneficiaron 3 empresas del municipio de Manaure y 13 del municipio de Riohacha.

3.3.3 Programa de Desarrollo Empresarial para el Sector tenderos

En el 2014 se realizó continuidad del programa de Desarrollo Empresarial para el Sector tenderos, a través de un grupo piloto de 9 tenderos se proyectó el desarrollo de los tres ejes del programa (capacitación, asistencia técnica y confirmación de grupo de compras) a nuevos tenderos del municipio de Riohacha.

Algunos indicadores resumen del programa en el 2014 son los siguientes:



3.3.4 Mipyme Digital

La Cámara de Comercio de La Guajira en convenio con la Alcaldía mayor de Riohacha y el ministerio de las TIC desarrollaron en el 2014 el programa Mipyme digital, el cual busca fomentar el uso de la tecnología en las Mipymes del departamento de La Guajira.

El proyecto contemplo conectar a internet a 500 Microempresas de la Guajira e incentivarlos a hacer uso de la tecnología para alcanzar mayores índices de productividad y competitividad.

- 500 Mipymes fortalecidas con kit de seguridad el cual está constituido con 3 elementos principales.
 - Cámaras de seguridad.
 - Tablet para uso de inventarios, pedidos en línea y control ventas
 - Lector de código de barras

- Se lograron conectar 100 Mipymes a internet.

4. INNOVACIÓN

4.1 Alianza Caribe para la Innovación

En el 2014 La Cámara de Comercio de La Guajira través de la Alianza Caribe para la Innovación desarrollo actividades concretas para el fomento de la cultura innovadora en el departamento de La Guajira.

Dichas actividades estuvieron encaminadas en los tres ejes del programa los cuales son:

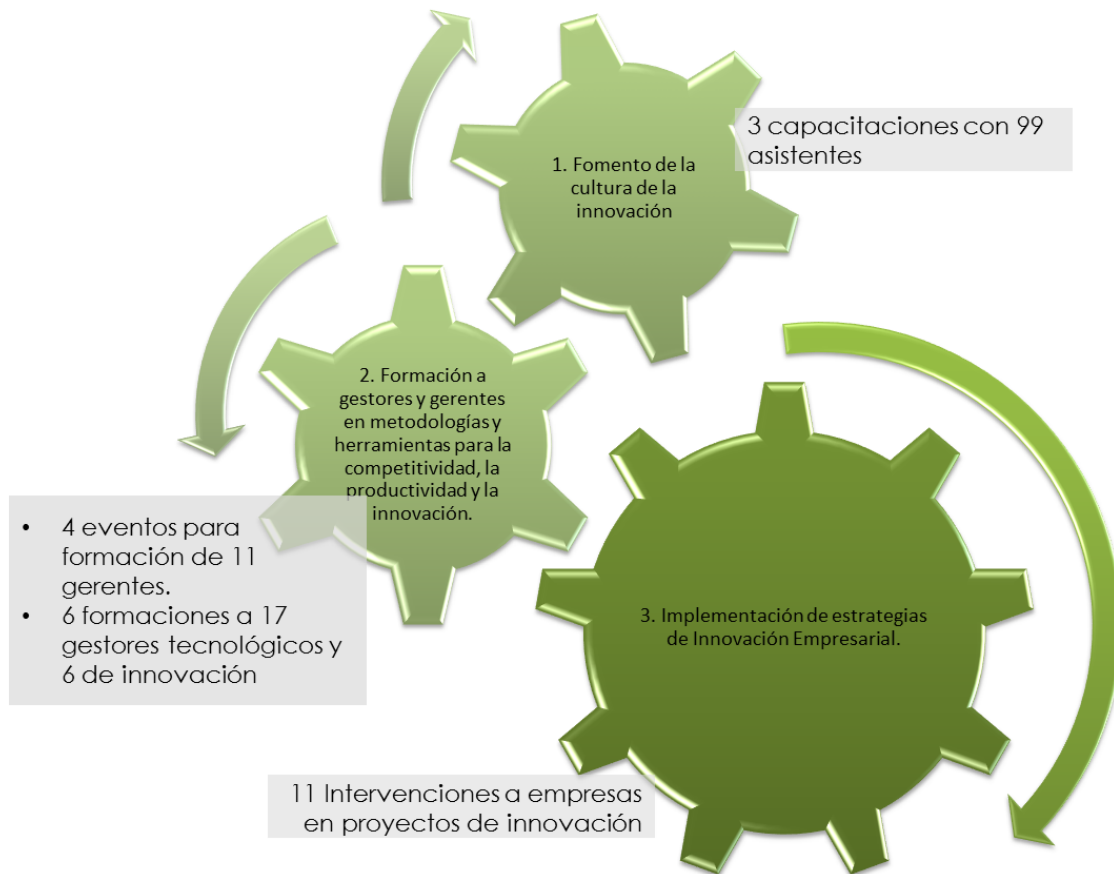


Gráfico 26

5. APOYO DE A LA GESTION

5.1 Capacitaciones

Se cumplió con el programa de capacitaciones para el año 2014 en salud ocupacional con ARL Positiva.

Se capacito a los jefes de proceso del sistema de gestión de la calidad en “Auditorías Internas de Calidad” asistieron ocho empleados.

Se participó a la primera mesa de trabajo sobre implementación del Proyecto de convergencia de a NIIF, en Bogotá asistieron dos (2), empleados.

Se participó a la capacitación sobre el Servicio al cliente nivel II, asistieron (5) cinco empleados.

Se realizó capacitación en sistemas productividad al máximo dictada por las TIC asistieron siete empleados de la entidad.

Todos los empleados del área administrativa asistieron a la capacitación del nuevo software JSP7 administrativo contable de la entidad.

Se capacitaron (8) ocho empleados en, herramientas de office para Excel y Word.

5.2 Compra de bienes y servicios

En el proceso de compras se recibió 407 solicitudes de compras de bienes y servicios, de las cuales fueron atendidas 407, lo que representa un cumplimiento del 100%.

En cuanto a la gestión en el proceso de compras, no se presentaron no conformidades y no se recibieron quejas y reclamos.

5.3 Gestión de los Recursos

Se apoyó en todas las actividades de entrega del programa de Reconversión Socio Laboral.

Se presentaron todos los informes requeridos por la Contraloría General de la Republica, la Dian y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Se dio cumplimiento a los informes financieros de los diferentes convenios como son: Corpoguajira, Alcaldía del Municipio de Riohacha, G-emprende, Convenio 0328-13 proyecto Vive Digital en Riohacha, Convenio Impulsa de la Comisión Regional de Competitividad, PNUD y otros.

5.4 Mantenimiento

Se realizaron las auditorías internas de calidad a los diferentes procesos de la entidad.

Se efectuaron los mantenimientos programados a los equipos de las diferentes áreas de la institución

Se instaló la Planta Eléctrica para el área del CAE.

5.5 Mejoramiento Continuo

Realizaron las auditorías internas de calidad a los diferentes procesos.

Se atendió la auditoria de Icontec, obteniendo la renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9000:2008.

Formulación del nuevo Plan Estratégico de la entidad año 2015 al 2020.

Se participa activamente en el comité de archivo de la entidad.

5.6 TABLA DE INDICADORES:

Proyectos ejecutados / proyectos Programados

ACTIVIDADES	INDICADOR	RESULTADO
Mantener el SGC	Uno /Uno	100%
Presentación Estados Financieros Junta Directiva	dos/dos	100%
Mejorar software de soporte administrativo	Uno /Uno	100%
Mantenimiento áreas físicas	Siete /Siete	100%

Elaboración plan estratégico de la entidad	Uno/Uno	100%
Integración y recreación Personal	Uno/Uno	100%
Capacitaciones a los Empleados	Cinco/ Cinco	100%
Cumplimiento Ley 1314 de 2009 Normas internacionales de información Financiera	Se cumplió Plan a la fecha.	100%
TOTAL EJECUTADO		100%

5.7 Control Interno

En cumplimiento con el Plan Anual de Trabajo, la Oficina de Control Interno ha establecido para el año 2014. Servicios oportunos, confiables y seguros a través del aseguramiento, mejoramiento Continuo en la prestación del servicio de todos nuestros procesos estableciendo como meta la identificación de 3 componentes del SCCI (Sistema Cameral de Control Interno) como son Ambiente de Control, Administración de Riesgo y Actividades de control.

Para el cumplimiento de las metas fueron planteadas las siguientes actividades que se cumplieron en un 100%.

5.7.1 Componente Ambiente de Control:

Dentro de este componente se realizaron las siguientes actividades:

1. Realización de un taller y una capacitación sobre valores.
2. Socialización de los valores éticos de la organización (se realizó una campaña de valores llamada Nuestro Mayor Valor Eres Tu).

5.7.2 Componente de Administración de Riesgo

Dentro de este componente de realizaron las siguientes actividades:

1. Socialización del nuevo mapa de Riesgo a los funcionarios de la entidad
2. Actualización permanente del mapa de riesgo de la entidad.

5.7.3 Componente Actividades de Control

Dentro de este componente se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Realización de 4 informes trimestrales de la ejecución del PAT 2014.
2. Realización de 3 auditorías de los procesos de la Entidad.
3. Seguimientos e informe trimestral a las metas de recaudo de la Entidad.
4. Revisión de los planes de mejora de la entidad.
5. Seguimiento y control al Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos
6. Revisión del cumplimiento de lo publicado en carteleras establecido por circular única en los 5 puntos de atención de la entidad.

Cabe anotar que dentro de algunas actividades realizadas se emitieron informes dando recomendaciones, observaciones para que sean implementadas en la prestación de todos los procesos.

5.8 Comunicación

Como área de apoyo de la entidad se desarrollan planes y acciones de comunicación que permitan aumentar o mantener el posicionamiento de la imagen institucional a través de la prestación de servicios con calidad y la gestión de representatividad como entidad gremial.

Con este propósito se trabajó en la conceptualización e implementación de campañas de promoción como el Plan de Formalización 2014 y Expoguajira 2014, así como el portafolio de servicios orientado a brindar apoyo a los empresarios.

- ✓ Se elaboraron 56 piezas gráficas para apoyar los planes de promoción de los servicios y eventos institucionales.
- ✓ Construcción de tutoriales virtuales de los servicios registrales
- ✓ Desarrollo de piezas audiovisuales para promoción de programas como: Alianza Turismo Emprende, Programa de Reconversión Socio Laboral de "Pimpineros", Desarrollo Empresarial para Tenderos, Formalidad Al Barrio, entre otros.
- ✓ Se administró el portal web institucional con la actualización permanente de información, vídeos, fotografías imágenes lo que generó un incremento de visitantes en un 50% con respecto al año anterior.
- ✓ Con mensajes de los registros públicos y servicios empresariales se actualizaron las 9 carteleras disponibles en las diferentes sedes y se actualizaron los mensajes del sistema de llamada en espera plublihold.
- ✓ Se realizó el despliegue promocional de campaña sobre valores institucionales, priorizando los valores: liderazgo, tolerancia y solidaridad.

- ✓ Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la entidad (Adjunto informe de Evaluación del Servicio).
- ✓ Organización de Debate con los candidatos a la Cámara de Representantes por el Departamento de La Guajira en alianza con el PNUD y la Fundación Cerrejón para el Fortalecimiento Institucional.

5.9 Sistemas

- ✓ Se realizaron 172 mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo de la entidad
- ✓ Se habilitó el diligenciamiento de los formularios de renovación a través del portal del SII.CONFECAMARAS.ORG
- ✓ Se implementó el sistema preventivo de fraudes – SIPREF, que ayuda a incrementar la seguridad y confiabilidad en la operación de los registros públicos.