

**CIRCULAR EXTERNA No. 011  
DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2005**

**1. Objeto**

Concluida la labor de calificación y clasificación de las cámaras de comercio correspondiente al año 2004, la Superintendencia de Industria y Comercio encuentra necesario replantear el sistema empleado para calificar y clasificar a dichas entidades desde el año 2001 bajo el sistema de información, calificación y seguimiento SICS. Por lo anterior, y con el fin de evaluar la gestión de las cámaras de comercio durante la vigencia 2005, se implementará el sistema de evaluación de las Cámaras de Comercio "SEC".

**2. Fundamento legal**

Con fundamento en los artículos 27 y 87 del código de comercio, los numerales 7 y 21 del artículo 2 y el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 2153 de 1992, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio ejercer el control y vigilancia de las cámaras de comercio e instruir a los destinatarios de esta Entidad, sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en las materias objeto de su competencia, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

**3. Instructivo.**

3.1 El numeral 2.1 de la circular única quedará así:

"2.1 Sistema de Evaluación de las Cámaras de Comercio (SEC) .

El SEC, es el sistema de evaluación empleado por la Superintendencia de Industria y Comercio, para supervisar de manera integral y especializada la gestión de las cámaras de comercio.

**2.1.1 Definición de los grupos de evaluación**

**2.1.1.1 Grupo de servicio público de registro**

a) Control sobre libros de registro:

i. Apertura: La apertura de los libros de registro deberá efectuarse observando lo señalado en los numerales 1.1.1 y 1.4.2 del capítulo primero del presente título.

ii. Existencia de libros y denominación: Las cámaras de comercio deberán asegurarse de la existencia de los libros de registro que determine esta Superintendencia y de su correcta denominación, con sujeción a lo establecido en los numerales 1.1.1, 1.2.1 y 1.3.1 del capítulo primero del presente título.

iii. Forma de llevar los libros: Los libros de registro deberán llevarse conforme a lo establecido en los numerales 1.1.1, 1.1.2, 1.2.2 y 1.4.2 del capítulo primero del presente título.

b) Procedimiento para llevar los registros: Para llevar los registros, las cámaras de comercio deberán observar las disposiciones previstas

en los numerales 1.1.2, 1.2.2, 1.2.4, 1.2.5, 1.2.6, 1.3.2, 1.4.1 y 1.4.3 del capítulo primero del presente título.

c) **Certificaciones:** Para expedir las certificaciones las cámaras de comercio observarán lo dispuesto en los artículos 86 número 3 del código de comercio, las circulares conjuntas 1 de 1983 (anexo 7.3) y SB040SIC008 de 1993 (anexo 7.4) de las Superintendencias Bancaria y de Industria y Comercio y numerales 1.2.7, 1.3.3 y 2.7 del presente título.

d) **Tarifas por concepto de registro y su publicidad:** Las cámaras de comercio deberán cobrar a sus usuarios exclusivamente los conceptos previstos y solamente las tarifas autorizadas por el Gobierno Nacional, de conformidad con lo dispuesto en el decreto 393 de 2002, y los numerales 1.2.3, 1.4.8 y 2.4 del presente título.

Dichas tarifas, lo mismo que el valor que de acuerdo con la ley se cobrará por las copias de los asientos de los registros, deberán publicarse en un lugar fácilmente visible a la entrada de cada área de atención al público.

e) **Recepción de estados financieros:** Cuando se presenten los estados financieros para su depósito, las cámaras de comercio deberán observar lo consagrado en el numeral 1.4.5 del capítulo primero del presente título.

f) **Archivo de los documentos de registro público:** Además del cumplimiento de lo previsto en el artículo 43 del código de comercio, las cámaras de comercio deberán asegurarse de que los archivos de registro público cuenten con condiciones adecuadas de seguridad, manejo y conservación, observando lo consagrado en la ley 594 de 2000.

g) **Publicación de la noticia mercantil:** Las cámaras de comercio deberán publicar la noticia mercantil observando lo establecido en el número 4 del artículo 86 del código de comercio y en el numeral 1.1.3 del capítulo primero del presente título.

h) **Reglamento interno y manuales de procedimientos para los trámites de registro:** Las cámaras de comercio deberán formalizar y documentar los procedimientos que seguirán para llevar y certificar los registros públicos, mediante el establecimiento de un manual aprobado por el órgano competente.

i) **Cumplimiento de términos para resolver trámites de registro:** Los trámites de registro deberán resolverse dentro de los términos señalados en el código contencioso administrativo.

j) **Notificación de actos administrativos:** La notificación de los actos administrativos que emitan las cámaras de comercio deberá observar lo previsto para tal efecto en el código contencioso administrativo.

#### **2.1.1.2 Grupo de atención al público**

a) **Horario de atención al público:** Las cámaras de comercio no podrán terminar la atención al público, hasta tanto hayan despachado a todos los usuarios que hubieran ingresado a la entidad dentro del horario de atención previsto en el reglamento interno, de

conformidad con lo dispuesto en el siguiente párrafo y en el numeral 1.2.8 del capítulo primero del presente título.

Cuando quiera que circunstancias extraordinarias de caso fortuito o fuerza mayor hagan necesario modificar temporalmente el horario de atención al público, la variación debe ser informada al público por lo menos con cinco (5) días de anticipación, indicando las causas que justifiquen la determinación y la duración de la variación previstas, fijando en un lugar visible de la sede de la cámara y sus oficinas seccionales y receptoras un aviso a este efecto.

Con la constancia mensual de la reunión de la junta directiva, se allegará a la Superintendencia de Industria y Comercio constancia de haber dado cumplimiento a lo recién dispuesto.

b) Información al público: De acuerdo con la condición socioeconómica y cultural de cada región, el número de usuarios y las posibilidades de acceso a métodos de difusión, para cada tipo de usuario y para el público en general, se deberá informar sobre los siguientes aspectos:

i. Todos los servicios que presta, las condiciones para acceder a ellos y su costo. En caso que existan costos preferenciales o diferenciales, resaltar el fundamento legal que justifique su establecimiento.

Para cada servicio deberá indicarse el nombre y cargo del funcionario responsable y el sitio, forma y tiempo en que se puede tener acceso a él.

ii. Las normas que determinan sus funciones y, en cada caso, las aplicables al servicio específico. Para el registro de proponentes la información mínima será la señalada en el numeral 1.2.2. del capítulo primero del presente título.

iii. Los procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones, precisando de manera detallada todos los documentos y requisitos que deben ser suministrados por los usuarios y los plazos en que será resuelto cada trámite.

Tratándose de actuaciones sujetas a recursos, deberá indicarse de manera expresa los recursos que proceden, así como la forma y tiempo en que los mismos deben interponerse.

iv. El sistema de peticiones, quejas y reclamos, en adelante PQR, con que cuenta la cámara de comercio y la forma de acceder al mismo.

v. El horario de atención y los días a la semana en que se atenderá al público deberán informarse en un lugar fácilmente visible a la entrada de cada área de atención al público con que cuente la cámara de comercio.

vi. La ubicación de todas sus áreas de atención, esto es, las oficinas seccionales o puntos de atención.

vii. Disponer de avisos visibles en la entrada de cada área de atención al público en los cuales se señale que "Por instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 26 del código de comercio y el numeral 1.4.7 del capítulo primero del título VIII de la circular 10 de 2001, los archivos, libros y documentos de los registros pueden ser consultados

libre y gratuitamente y el interesado puede obtener copias de los mismos.”

c) Áreas de atención al público e infraestructura disponible: Las cámaras de comercio adecuarán cada área de atención al público, disponiendo como mínimo, de:

i. Área física: El espacio, dotación mobiliaria, la forma de acceso y los implementos disponibles deberán estar acorde con el número y tipo de usuarios con que cuenta cada área de atención al público, de tal manera que sean suficientes y adecuados para, de una parte, el diligenciamiento de los documentos necesarios para adelantar los trámites de registro y, de otra, a fin de que cualquier persona pueda examinar los libros, los archivos en que sean llevados los registros públicos o los documentos emanados de éstos y tomar anotaciones de los mismos, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 del código de comercio y de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.4.7 del capítulo primero del presente título.

ii. Infraestructura y asignación de personal: Las cámaras de comercio contarán con la infraestructura y el personal suficiente y adecuadamente capacitado para atender a los usuarios de los registros públicos de manera que se garantice un servicio ágil en ventanilla y se respete el derecho de turno. Para este efecto se deberá tener en cuenta la estacionalidad de la demanda de cada servicio.

d) Capacitación a los usuarios sobre los registros: Dentro de los programas de capacitación que las cámaras de comercio deberán ofrecer sin costo, deben incluir temas relacionados con registros públicos, atendiendo el número de usuarios, las necesidades de capacitación que sean detectadas por la cámara, los cambios legislativos y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

e) PQR: Las cámaras deberán adoptar e implementar un sistema de PQR.

El sistema deberá comprender, como mínimo: Infraestructura física suficiente y recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permitan la recepción, tramitación y respuesta oportuna; el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación; y, la adopción de mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios.

Las cámaras de comercio deberán hacer seguimiento estadístico y cualitativo a su sistema de PQR, verificar los resultados y tomar las medidas correctivas que corresponda.

f) Cobertura del registro en la jurisdicción: Las cámaras de comercio deberán adoptar las medidas necesarias a fin de prestar los servicios de registro en todos los municipios que conforman su jurisdicción.

Esta cobertura será aceptable si se hace directamente, lo mismo que si se verifica en asocio con otras cámaras de comercio, mediante la implementación de acuerdos de colaboración autorizados por esta Entidad.

Para efectos de determinar la cobertura del registro, las cámaras de comercio actualizarán periódicamente una estimación del potencial de comerciantes de su jurisdicción, el cual podrá realizarse en asocio o a través de convenios con otras entidades interesadas en la misma información, o sustituirse por otros medios idóneos de información que permitan determinar dicho potencial, tales como las bases de datos del DANE o de autoridades tributarias nacionales o locales.

Las cámaras de comercio deberán informar a la Superintendencia la manera cómo cumplen con la cobertura requerida, discriminando las oficinas seccionales, puntos de atención u otros mecanismos con que cuenten para atender los requerimientos de los usuarios en cada municipio, en los plazos señalados para tal efecto en el formato Informe de gestión o labores 1020-F10 anexo 4.3.

### 2.1.1.3 Grupo financiero, administrativo y contable

#### a) Aspectos contables

i. Aplicación de normas generales de contabilidad: Las cámaras de comercio deben llevar su contabilidad observando lo dispuesto en los decretos 2649 y 2650 de 1993.

ii. Sistema de contabilización de ingresos y gastos a nivel de subcuentas y centros de costos:

Los registros contables de las operaciones y hechos económicos de ingresos y gastos de las cámaras de comercio se llevarán de forma separada de conformidad con la naturaleza pública o privada de la actividad o servicio que los generó o motivó.

Para el efecto, los sistemas contables de las cámaras de comercio incorporarán a nivel de subcuentas, mecanismos de separación de los ingresos y de los gastos en públicos y privados e imputarán en forma simultánea dichos registros a los centros de costos que identifiquen los servicios, programas, proyectos, departamentos o áreas generadores o destinatarios de los ingresos y gastos.

El desarrollo de las actividades de definición, instrumentación y adecuación de los programas y sistemas de registros contables, deberán cumplirse por las cámaras de comercio de acuerdo con el siguiente cronograma a fin de garantizar su entrada en funcionamiento a partir del 01 de enero de 2006.

	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	FECHA LIMITE Dd/mm/aa
1	Conformación del equipo de trabajo y coordinación	Acta de conformación	15/07/2005
2	Definir y unificar criterios de clasificación de ingresos públicos y privados y de gastos directos e indirectos.	Manual de principios, reglas, procedimientos y clasificación.	10/10/2005
3	Elaborar el catálogo de centros	Catálogo y	04/11/05

	de costos para lo público y lo privado con sus respectivas definiciones y orientaciones de uso.	manual de uso	
4	Definir los reportes básicos de Estados de Resultados clasificados (público y privado) a nivel de subcuentas y centros de costos y a diferentes niveles de desagregación.	Proformas o modelos de los estados de resultados definidos.	05/12/2005
5	Incorporar a los aplicativos contables los parámetros, subcuentas, catálogos de centros de costos, programas de los reportes definidos en el punto 4 y entrada en operación del sistema.	Certificación del Representante Legalde cada cámara.	01/01/2006

#### 1. Conformación del equipo de trabajo y coordinación

Las cámaras de comercio de común acuerdo, deberán conformar un equipo de trabajo que se encargará de coordinar el desarrollo de las actividades previstas para el establecimiento del sistema de contabilización de ingresos y gastos a nivel de subcuentas y centros de costos.

Para el efecto, las cámaras de comercio deberán definir las reglas para la toma de decisiones, las cuales, una vez adoptadas, serán vinculantes respecto de todas las cámaras.

En todo caso, el establecimiento del sistema de contabilización de ingresos y gastos a nivel de subcuentas y centros de costo, será responsabilidad de cada cámara de comercio.

Las cámaras de comercio, a través de Confecámaras, deberán radicar en esta Superintendencia, a más tardar el 15 de julio del presente año, el acta de conformación del equipo de trabajo y coordinación, en la que consten las reglas adoptadas para tomar las decisiones y desarrollar las actividades previstas en el cronograma establecido en el presente numeral.

#### 2. Definir y unificar criterios de clasificación de ingresos públicos y privados y de los gastos directos e indirectos asociados a los mismos.

Las cámaras de comercio deberán elaborar un manual en el que se definan de manera uniforme los criterios de clasificación de ingresos públicos y privados y de los gastos directos e indirectos asociados a dichos ingresos.

En desarrollo de lo anterior debe tenerse en cuenta lo dispuesto en los decretos 2649 y 2650 de 1993 y las normas e instructivos expedidos por las autoridades de vigilancia y control en lo relacionado con la utilización de los recursos.

Como resultado de la separación contable de los ingresos y gastos en públicos y privados, las cámaras de comercio incorporarán esta

misma clasificación en el grupo 36 "resultados del ejercicio", las cuentas 3605 y 3610 denominadas "utilidad del ejercicio" y "pérdida del ejercicio", respectivamente, así como en el grupo 37 "resultado de ejercicios anteriores".

Copia del manual que contenga los principios, reglas, procedimientos y clasificación de que trata el presente numeral, deberá ser radicado en esta Superintendencia a más tardar el 10 de octubre de 2005.

3. Elaborar el catálogo de centros de costos para lo público y lo privado con sus respectivas definiciones y orientaciones de uso.

Las cámaras de comercio, a través de Confecámaras, deberán radicar en esta Entidad, a más tardar el 04 de noviembre de 2005, el catálogo de centros de costo en lo público y en lo privado con sus respectivas definiciones y orientaciones de uso, definido uniformemente para todas las cámaras de comercio.

Los centros de costos deberán conformarse de modo que identifiquen los servicios, programas, proyectos, departamentos o áreas generadores o destinatarios de los ingresos y gastos.

4. Definir los reportes básicos de estados de resultados clasificados (público y privado) a nivel de subcuentas y centros de costo y a diferentes niveles de desagregación.

Las cámaras de comercio deben definir los reportes de Estados de Resultados clasificados (público y privado) a nivel de subcuentas y centros de costos y a diferentes niveles de desagregación, de modo que atiendan a las necesidades de información de los usuarios internos y externos, permitiendo generar informes de propósito general y de propósito especial.

La culminación de esta actividad deberá informarse a esta Superintendencia el 05 de diciembre de 2005.

5. Incorporar a los aplicativos contables los parámetros, subcuentas, catálogos de centros de costo y programas de los reportes definidos en el punto 4 y entrada en operación del sistema.

Cada cámara de comercio será responsable de la adecuación de los aplicativos contables para implementar el sistema de ingresos y gastos a nivel de subcuentas y centros de costos, actividad que debe concluir el 01 de enero de 2006.

Así mismo, el sistema de contabilización de ingresos y gastos a nivel de subcuentas por centros de costos por parte de las Cámaras de Comercio, debe iniciar su funcionamiento el 01 de enero de 2006.

El cumplimiento de estas actividades debe ser certificado por el representante legal de cada cámara de comercio, dentro de los ocho días siguientes a la fecha límite señalada en el cronograma para el cumplimiento de las mismas.

b) Requisitos para afiliación: La adopción y aplicación de los requisitos que se exijan a los comerciantes para afiliarse a las cámaras de comercio, deberán ajustarse exclusivamente a lo dispuesto en los artículos 19 y 92 del código de comercio y ser conocidas por los matriculados en general. Los requisitos exigidos no podrán establecer condiciones discriminatorias.

c) Cumplimiento de términos: Los trámites e información que se remitan a esta Superintendencia, deberán ser radicados en esta entidad en los términos legales previstos.

### **2.1.2 Evaluación de las cámaras de comercio.**

Los grupos de registros públicos, atención al usuario y administrativo y contable, se evaluarán con base en los siguientes informes remitidos por las cámaras de comercio a la Superintendencia de Industria y Comercio, en los plazos y condiciones que se señalan a continuación.

#### **2.1.2.1 Información periódica.**

##### **a) Programa anual de trabajo:**

En este informe deberá indicarse las actividades de registro, de atención a los usuarios y administrativas, que se desarrollarán durante el año siguiente. En el mismo se incluirá para cada actividad, su cobertura, las fechas de programación y el presupuesto requerido.

Las actividades que en este programa se incluyan corresponderán a aquellas que tienen como finalidad perfeccionar lo que se hace cotidianamente para incrementar la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio de registro.

En el programa deberá dejarse constancia expresa de que se tuvieron en cuenta los parámetros señalados en esta circular y que solo se están haciendo destinaciones presupuestales para materias diferentes a los registros una vez se haya llegado al nivel óptimo en todos y cada uno de los campos aquí tratados. En caso de haberse presentado desviaciones, las mismas personas indicarán cuáles fueron y darán las razones para que ello hubiere sucedido.

Las cámaras de comercio deben elaborar este informe anualmente en el formato programa anual de trabajo, 1020-F09 anexo 4.1, someterlo a aprobación de la junta directiva y radicarlo en esta Superintendencia dentro de los plazos establecidos en el numeral 2.1.3.4. de la presente circular.

##### **b) Informe estadístico de los registros:**

Semestralmente las cámaras de comercio deberán radicar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el Informe Estadístico de Registros Públicos, de acuerdo con lo solicitado en formato 1020-F02 el anexo 4.2 que hace parte de esta Circular, sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia podrá solicitar informes parciales y/o complementarios cuando lo considere necesario.

##### **c) Informe de gestión o labores y concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas:**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 86 del código de comercio, las cámaras de comercio elaborarán un informe de labores reseñando las actividades realizadas respecto del programa anual de trabajo elaborado. El informe de gestión deberá ser elaborado anualmente, en el formato 1020-F10 anexo 4.3, firmado por el representante legal de la cámara de comercio y radicarlo en

esta Superintendencia dentro de los plazos establecidos en el numeral 2.1.3.4. de la presente circular.

Por su parte el concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas deberá elaborarse y tenerse a disposición de los usuarios y autoridades que lo requieran.

d) Balance general, estado de resultados y dictamen del revisor fiscal:

Las cámaras de comercio deberán radicar anualmente en la Superintendencia de Industria y Comercio, el balance general y el estado de resultados, conforme a los formatos Balance General Comparativo 1020-F04 anexo 4.4 y Estado Comparativo de Resultados 1020-F05 anexo 4.5 en forma comparativa con el período inmediatamente anterior, elaborado de conformidad con las normas contables vigentes.

Los estados financieros deberán radicarse en la Superintendencia de Industria y Comercio, acompañados de sus notas anexas y del dictamen del revisor fiscal.

Las notas a los estados financieros, así como la certificación y el dictamen del revisor fiscal deben cumplir con lo dispuesto en el título segundo, capítulo tercero del decreto 2649 de 1993 y en los artículos 37 y 38 de la ley 222 de 1995, respectivamente.

Esta Superintendencia podrá solicitar estados contables intermedios e informes complementarios a los mismos cuando lo considere necesario.

e) Información presupuestal:

Las cámaras de comercio deberán suministrar la información presupuestal solicitada en el formato Estado Comparativo de Resultados 1020-F05 anexo 4.5.

f) Constancia de reunión de junta directiva:

En aplicación de lo dispuesto en los artículos 11 del decreto 1520 de 1978 y 20 del decreto 898 de 2002, los secretarios de las cámaras de comercio deberán remitir a esta Entidad, constancia de la reunión observando lo previsto en el formato Constancia de reunión de junta directiva 1020-F06 anexo 4.6.

#### **2.1.2.2 Información eventual**

a) Planes de mejoramiento:

De acuerdo a los resultados de la evaluación en desarrollo del sistema SEC, se solicitará a las cámaras de comercio la adopción de planes de mejoramiento, con el fin de que ajusten los aspectos indicados por la Superintendencia.

En estos planes de mejoramiento deberá indicarse las actividades a desarrollar, las fechas previstas de ejecución y los responsables de ejecutarlas.

En caso de presentarse desviaciones en las fechas de ejecución u otro de los elementos antes señalados, los responsables indicarán las razones para que ello hubiere sucedido y de ser necesario modificar las condiciones reportadas a la Superintendencia de Industria y

Comercio. Dicha circunstancia será informada a la División de Cámaras de Comercio por lo menos con diez (10) días de antelación a la implementación del cambio y en todo caso antes de la fecha de terminación señalada en el plan de mejoramiento.

Los planes de mejoramiento estarán sujetos a la verificación de esta Superintendencia y ante su incumplimiento, la Superintendencia adoptará cualquiera de las acciones previstas en la ley.

#### **2.1.3.4 Periodicidad**

La información requerida deberá radicarse en la Superintendencia de Industria y Comercio, en la periodicidad que se señala y dentro del plazo siguiente:

Mensual: Dentro de los 8 días siguientes al fin de mes.

Trimestral: Dentro de los 8 días siguientes al final de cada trimestre en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.

Semestral: Dentro de los 15 días siguientes al vencimiento de cada semestre en junio y diciembre.

Anual: El 30 de enero siguiente al vencimiento del respectivo año.

#### **2.1.4 Acciones de control por parte de la Superintendencia.**

La Superintendencia adoptará cualquiera de las acciones previstas en la ley, según corresponda a las circunstancias particulares, a fin de corregir la situación detectada o prevenir su ocurrencia o recrudecimiento.

#### **3.2 Formatos**

Elimínense los formatos 1020-F01 anexo 4.1 y 1020-F03 anexo 4.3 de la Circular Única, correspondientes al "informe anual de los registros públicos" y al "programa anual de trabajo, informe de gestión o labores y concepto sobre la situación económica de sus respectivas zonas", respectivamente.

Adóptense los formatos 1020-F09 anexo 4.1 y 1020-F10 anexo 4.3 denominados "programa anual de trabajo" e "informe de gestión o labores", respectivamente.

#### **4. Vigencia**

La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

El Superintendente de Industria y Comercio,

**Jairo Rubio Escobar.**

#### **PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**

<b>CAMARA DE COMERCIO DE :</b>				
<b>NIT:</b>				
<b>FECHA DE CORTE:</b>				
<b>GRUPO</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>ACTIVIDADES O ETAPAS</b>	<b>FECHAS PROGRAMADAS dd/mm/aa</b>	<b>VALOR PRESUPUESTADO</b>

<b>SERVICIO PUBLICO DE REGISTRO</b>				
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>				
<b>ADMINISTRATIVO Y CONTABLE</b>				

### **INFORME DE GESTION O LABORES**

La información mínima que deben contener el informe de gestión o labores de las cámaras de comercio es la siguiente:

**1. Gestión Registros Públicos:**

1.1 Actividades adelantadas para perfeccionar o incrementar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos de registro:

1.1.1 Mercantil

1.1.2 Proponentes

1.1.3 Entidades sin ánimo de lucro.

1.1.4 Registro Único Empresarial RUE.

1.2 Evaluación y resultados del Registro Único Empresarial RUE.

1.3 Tarifas de los registros públicos:

1.3.1 Conceptos diferentes a los establecidos en el decreto 393 que originan el cobro de dinero a los usuarios de los registros públicos.

1.3.2 Liquidación de los derechos de inscripción de actos y documentos sujetos a registro. (circular 07 de 2005).

1.3.3 Medios empleados para dar publicidad a las tarifas.

1.4 Mecanismos previstos por la cámara de comercio para garantizar el acceso de los usuarios a la información de los registros públicos (numeral 1.4.7 de la circular única).

1.5 Acciones realizadas para el cumplimiento de las normas de archivo de registros públicos.

1.6 Actualización de los manuales de registros públicos en lo referente al RUE.

1.7 Términos para resolver los trámites de registro.

1.8 Gestión adelantada para dar publicidad en medio electrónico público de las actuaciones consistentes en solicitudes de inscripción (artículo 19 ley 962 de 2005).

1.9 Gestiones realizadas en cuanto a la investigación y certificación de las costumbres mercantiles.

## **2. Gestión Atención al Usuario.**

2.1 Mecanismos de difusión empleados para informar a los usuarios el horario de atención y sus variaciones.

2.2 Acciones adelantadas frente al sistema de PQRs. (Literal e numeral 2.1.1.2 circular única).

2.3 Mecanismos de difusión empleados para suministrar información a los usuarios respecto de cada uno de los ítems señalados en el literal b, numeral 2.1.1.2 de la circular única.

2.4 Medios empleados por la cámara de comercio para atender los trámites de registro en cada uno de los municipios que conforman su jurisdicción.

2.5 Capacitación a los usuarios en temas de registros y cambios legislativos:

2.5.1 Municipios.

2.5.2 Temas.

2.6 Cobertura en la jurisdicción:

2.6.1 Gestión adelantada por la cámara de comercio para determinar o estimar el potencial de comerciantes de su jurisdicción.

2.6.2 Resultado de la gestión indicando el número del potencial de comerciantes estimado en la vigencia.

2.7 Actividades adelantadas para perfeccionar o incrementar la eficiencia y calidad en la atención de los usuarios.

## **3. Administrativo y Contable.**

3.1 Misión.

3.2 Visión.

3.3 Objetivos estratégicos.

3.4 Valores.

3.5 Sistema de gestión de la calidad.

3.6 Evolución informática.

3.7 Indicadores de Gestión.

3.8 Planes de Mejoramiento.

3.9 Capacitación a funcionarios.

3.10 Actividades adelantadas por la Cámara en cumplimiento de lo dispuesto en las circulares 05, 08 y 10 de 2005, referentes a la implementación de un sistema de contabilización de ingresos y gastos a nivel de subcuentas por centros de costos. 1020-F10( )