

# INFORME DE GESTIÓN

## AÑO 2018

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>GESTIÓN MISIONAL.....</b>	<b>4</b>
<b>GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>33</b>
<b>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>48</b>
<b>SITUACIÓN JURÍDICA DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>57</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente Informe de gestión presenta los resultados de los programas, proyectos, servicios y el desarrollo corporativo del año 2018 que permitieron desafiar y acompañar a las empresas de todos los tamaños y en todas sus etapas a crecer rentable y sosteniblemente.

Continuamos enfocados en avanzar día a día para lograr los objetivos propuestos por la entidad con el propósito de alcanzar la MEGA en el año 2023.

## GESTIÓN MISIONAL

### SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

Los indicadores de gestión del Plan de Acción 2018 de las ocho unidades Corporativas y Competitivas de la Cámara de Comercio de Cali (CCC) registran un promedio de cumplimiento de **93,3 %** frente a las metas definidas.

UNIDADES	Porcentaje promedio de Cumplimiento
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN	100 %
ENTORNO EMPRESARIAL	100 %
ASEGURAMIENTO CORPORATIVO	100 %
REGISTRO Y REDES EMPRESARIALES	99,1 %
SECRETARÍA GENERAL	99,2%
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	87,2 %
GESTIÓN INTEGRAL	86,4 %
ECONÓMICA Y DE COMPETITIVIDAD	74,5%

Fuente: Cámara de Comercio de Cali – Unidad Gestión Integral



## RECURSOS AGENCIADOS

Las Unidades Competitivas de la **CCC** agenciaron recursos por valor de **\$12.440** millones de pesos en 2018, distribuidos de la siguiente manera:

- **\$6.455** millones de pesos agenciados por la Unidad Económica y de competitividad (UEC).
- **\$3.603** millones de pesos agenciados por la Unidad de Emprendimiento e Innovación (UEI).
- **\$1.937** millones de pesos agenciados por la Unidad de Fortalecimiento Empresarial (UFE).
- **\$445** millones de pesos agenciados por la Unidad de Entorno empresarial (UEE).



## GESTIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

Continuidad y ajustes al plan de trabajo con tecnología para el desarrollo de proyectos y ajustes en los aplicativos, con el acompañamiento en las definiciones de las especificaciones y participación del plan de pruebas:

- Desarrollo e implementación del aplicativo de Renovación Nacional: En el año 2018, se puso a disposición de los empresarios un nuevo servicio que permite a los inscritos del registro mercantil y de entidades sin ánimo de lucro de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cali que comprende los municipios de Cali, Yumbo, Jamundí, Vijes, La Cumbre y Dagua, realizar la renovación de sus establecimientos locales (dentro de la jurisdicción) y foráneos (que pertenecen a otra Cámara de Comercio de Colombia) reportados en el nodo central del RUES, a través de una herramienta web que integra todos los establecimientos de una forma segura, ágil y fácil, ahorrando tiempo y costo en este proceso para los empresarios.
- Implementación del servicio de Constitución SAS, que permite a todos los interesados en constituir Sociedades por Acciones Simplificadas, realizar el proceso 100% virtual, desde la elaboración del documento electrónico de constitución, firma, pago y descargue de documentos cumpliendo con todas las garantías de seguridad técnica y jurídica.
- Implementación y ajustes al aplicativo de Nombramientos, el cual permite la elaboración del extracto de acta que contiene el nombramiento o remoción, firmarlo electrónicamente y pagar en línea.

- Se habilitó el servicio de Consulta de Expediente permitiendo el acceso a los ciudadanos y así dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.4. del capítulo 1 del Título VIII de la Circular Única de la SIC.
- Ajustes y depuración a la base de datos de Afiliados 2018: Aplicación de la Ley 1727 de 2014 – Gobernabilidad.

### Volúmenes ejecutados en el Registro Público año 2017- 2018

Concepto	2018	2017	Variación
	(volúmenes)		
<b>Registro Mercantil</b>			
<b>Personas naturales y jurídicas</b>			
Matrículas	18.999	17.386	9,28%
Cancelaciones	11.520	11.882	-3,05%
Renovaciones	75.543	73.271	3.10%
<b>Establecimientos de comercio</b>			
Matrículas	14.187	13.056	8,66%
Cancelaciones	10.893	11.824	-7,87%
Renovaciones	69.146	69.216	-0,10%
<b>Registro Único de Proponentes</b>			
Inscripciones	747	717	4,18%
Renovaciones	1.165	1.072	8,68%
Actualizaciones	252	220	14,55%
Cesación de efectos	595	725	-17,93%
<b>Entidades sin ánimo de lucro</b>			
Constituciones	565	580	-2,59%
Renovaciones	4.696	4.519	3,92%

### Reuniones y capacitaciones para los colaboradores de Registros Públicos:

Con el objetivo de desarrollar actividades que contribuyan a la unificación de la información que se suministra a los clientes para la realización de los trámites de



registro, de acuerdo con procedimientos y criterios registrales, teniendo en cuenta los últimos cambios normativos, se capacitó y se realizó acompañamiento y retroalimentación de la siguiente manera:

### 1. Comités

Dirigido	Desde	Hasta	No. Personas Promedio por Comité	Cantidad
Abogados	01/02/2018	01/11/2018	16	6
CAE	05/02/2018	22/12/2018	30	20
Back Registro	16/01/2018	12/12/2018	38	13
Operación	15/01/2018	17/12/2018	7	12

### 2. Capacitaciones:

- Comunicados internos sobre registros públicos y las reuniones de socialización de los mismos con los abogados y auxiliares.
- Comité jurídico, back y front donde se refuerzan y/o socializan temas jurídicos o procedimentales que afecten el proceso de registro.
- Programa Universidad del Servicio:  
Se le dio continuidad a los planes de acción de acuerdo con la nueva estrategia corporativa enfocado en el servicio al cliente.
- Liderazgo transformador:  
Se realizó una evaluación 360 grados de los colaboradores con personal a cargo y talleres con priorización de temas resultantes de la evaluación.

### 3. Programa de afiliados

Durante el año 2018 se logró la afiliación de 868 empresas, presentando las siguientes características:

TAMAÑO EMPRESA	TOTAL	PART. %
Grande	8	1%
Mediana	37	4%
Pequeña	345	40%
Micro	478	55%
<b>Total general</b>	<b>868</b>	<b>100%</b>

CATEGORIA	TOTAL	PART. %
Persona Jurídica	800	92%
Persona Natural	68	8%
<b>Total general</b>	<b>868</b>	<b>100%</b>

Por lo tanto, la Base de Afiliados al 31 de Diciembre quedó conformada por 4.801 Afiliados con las siguientes características:

TAMAÑO EMPRESA	TOTAL	PART. %
Grande	269	6%
Mediana	732	15%
Pequeña	2.106	44%
Micro	1.694	35%
<b>Total general</b>	<b>4.801</b>	<b>100%</b>

CATEGORIA	TOTAL	PART. %
Persona Jurídica	4.002	83%
Persona Natural	799	17%
<b>Total general</b>	<b>4.801</b>	<b>100%</b>

- En el Encuentro Anual de Afiliados, se realizó el lanzamiento de los Premios CRECER con el objetivo de generar un momento emotivo, alegre y de agradecimiento a través del reconocimiento a nuestros Afiliados destacados en las

siguientes categorías: 1) Tres primeros renovados 2018 y 2) Destacados por su liderazgo, compromiso y aporte al crecimiento empresarial de la región.

- Se continuó con la Estrategia de Fidelización, a través de la divulgación y recordación de los beneficios que tienen nuestros Afiliados por pertenecer al Programa de Afiliados de la CCC. Se hizo reconocimiento a 875 empresas Afiliadas que durante el 2018 cumplieron quinquenios de matriculadas.
- Se realizó la depuración del BD para el Censo Electoral.
- Finalizando el año, se implementó una Campaña Especial de Afiliación enfocada en las empresas grandes. De un potencial de 158 empresas grandes que cumplen los requisitos para ser afiliadas, se logró la intención de afiliación para el 2019 de 23 empresas.

#### **4. Programa de Formalización focalizada:**

- 1.947 visitas en campo a empresarios, brindando 1.433 asesorías a informales de los cuales se formalizaron 1.263 para una efectividad del 88%.
- Se asesoraron en renovación virtual a 514 comerciantes que no estaban al día.
- Se logró que el 64% de los formalizados en el 2017, renovaran en el 2018.
- Trabajo de acompañamiento a las Alcaldías de Jamundí, Yumbo, Dagua, Vijes y La Cumbre en los procesos de formalización, renovación y sensibilización en creación de empresa y socialización del Código de Policía.
- 27 charlas informativas sobre creación de empresas, impactando a 839 informales.

**5. Cámara Cercana:** Programa de Registros Públicos realizado entre el 15 de febrero y el 31 de marzo de 2018 que tiene como objetivo acercar la CCC a la comunidad, facilitando la realización de los registros públicos durante la temporada de



Renovación. Se realizaron 22 salidas en la Cámara Móvil y se tuvo presencia a través de módulos de atención en 5 centros comerciales de la ciudad así:

**Cámara Móvil**

Ubicación	Días	Atendidos	Radicaciones	2018
Dagua	2	58	140	15.932.400
Vijes	1	63	43	5.198.300
La Cumbre	2	60	90	10.429.400
Floralia	2	261	188	23.836.000
Calima	1	79	40	4.462.700
Atanasio Girardot	1	123	114	15.556.398
República de Israel	2	241	217	24.536.500
Valle Grande	1	73	59	6.869.900
Alameda	3	306	347	55.869.884
Colseguros	2	250	293	51.046.900
Caney	2	161	173	8.044.600
La 14 Limonar	3	460	620	194.012.500
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2.135</b>	<b>2.324</b>	<b>415.795.482</b>

**Centros Comerciales**

Centro Comercial	Radicaciones	Valor
Chipichape	1.759	795.030.000
Cosmocentro	1.631	457.707.224
Unico	1.298	368.324.900
La 14 Lili	1.459	378.641.700
La 14 Calima	1.361	304.361.400
<b>Total general</b>	<b>7.508</b>	<b>2.304.065.224</b>

Se publicaron los siguientes artículos relativos a la función registral en la revista

**Acción:**

- **Edición 205 – Esta versión de la Revista Acción es todo sobre Registro**  
URL: [https://www.ccc.org.co/edicion\\_ccc/205/](https://www.ccc.org.co/edicion_ccc/205/)

- **Edición 206 - Depósitos de Estados Financieros:**  
[https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/realiza-deposito-tus-estados-financieros/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/realiza-deposito-tus-estados-financieros/)  
  
 Nuevo Servicio Virtual: [https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/nuevo-servicio-virtual-constitucion/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/nuevo-servicio-virtual-constitucion/)
- **Edición 207 - Afiliarse a la CCC sí le Conviene:**  
[https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/conozca-los-beneficios-afiliarse-la-ccc/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/conozca-los-beneficios-afiliarse-la-ccc/)
- **Edición 208 - Conozca las novedades en registros públicos:**  
[https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/conozca-las-novedades-en-registros-publicos/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/conozca-las-novedades-en-registros-publicos/)
- **Edición 209**  
 Sociedades BIC: [https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/sociedades-bic-modelo-incluyente/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/sociedades-bic-modelo-incluyente/)  
  
 Sanción a contadores: [https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/sancion-a-contadores/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/sancion-a-contadores/)
- **Edición 210 - Novedades en Registros Públicos:**  
[https://www.ccc.org.co/categoria\\_articulo/novedades-registros-publicos/](https://www.ccc.org.co/categoria_articulo/novedades-registros-publicos/)

#### **Tarifas de los registros públicos:**

- Los cobros que realiza la Cámara guardan relación con todos los decretos y la normatividad vigente.

#### **Acciones adelantadas frente al sistema de PQR's. (Literal e, numeral 2.1.1.2 Circular Única):**

- Respecto al sistema de PQR's, la Cámara de Comercio de Cali continúa con el personal dispuesto en todas las sedes para su recepción; a través de la página web

[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co), el servicio de información telefónica 8861329, chat o mediante los correos electrónicos [pqr@ccc.org.co](mailto:pqr@ccc.org.co) y [contacto@ccc.org.co](mailto:contacto@ccc.org.co). Para resolverlos se tiene personal dispuesto en la sede Principal.

- Los mecanismos de difusión de los PQR's son: Avisos en las áreas de atención al público, página web y en formatos disponibles para algunos trámites.

### **Gestión Comercial Exponegocios:**

A partir del año 2018, la gestión comercial de Exponegocios pasó a la Unidad de Registros Públicos y Redes Empresariales con los siguientes resultados:

- Se vincularon 23 patrocinadores, de los cuales 1 pertenece al sector público y el resto al sector privado. Por tamaño de empresa según activos registrados, 20 son grandes, 2 medianas y 1 pequeña.
- Recompraron patrocinio 13 empresas que se vincularon en Exponegocios 2017 cuyos ingresos representaron el 51% del total de los ingresos de Exponegocios 2018. 8 empresas no lo hicieron debido a recortes presupuestales (7) y a Ley de Garantías (1).
- Se vincularon como patrocinadores 10 empresas que no estuvieron en Exponegocios 2017 que representaron el 49% del total de los ingresos de Exponegocios 2018.
- Empresas como Jaramillo Mora S.A., Ahora SI S.A., Almacafé S.A., Cementos San Marcos, Risk Consulting, Certicámara y Columbus Networks de Colombia se vincularon por primera vez a Exponegocios como patrocinadores del evento.
- Los ingresos por concepto de patrocinios fueron de \$ 400.685.461 (antes de IVA), cumpliendo así el 100% del presupuesto del año y logrando incrementar un 27% en comparación con los ingresos del año anterior.



### **Gestión Comercial Revista Acción:**

A partir del año 2018, se redujo el número de ediciones en el año a seis (6). La gestión comercial de la Revista Acción pasó a la Unidad de Registros Públicos y Redes Empresariales con los siguientes resultados: Los ingresos por concepto de pauta comercial fueron de \$157.454.046 (antes de IVA), cumpliendo así el 78% del presupuesto, a pesar de la reducción del número de ediciones. Con respecto al año 2017, se presentó una disminución solo del 11% donde se comercializaron 11 ediciones.

### **Gestión Comercial Renovación Años Anteriores:**

Este año se subcontrató una empresa especializada para realizar el proceso de gestión comercial de cobro vía telemercadeo a las personas jurídicas y naturales que no habían renovado su inscripción en el registro de la CCC en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2017 obteniendo buenos resultados.

## **UNIDAD DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

Desafiamos y acompañamos los negocios tradicionales y las empresas emergentes, a crecer rentable y sosteniblemente, entregando herramientas y servicios diferenciados.

Este año logramos impactar a **7399** empresas y a **4011** empresarios a través de nuestros programas, proyectos y servicios.

- **Más productiva versión 2 y 3.**
- **Micros más productivas.**
- **De 100 a 1000.**
- **Centro de transformación digital.**
- **De peluquero a empresario.**

- **Crecer 2.0.**
- **Prospera.**
- **Empréndelo.**
- **Asesorías empresariales.**
- **Herramientas administrativas.**
- **Talleres virtuales.**
- **Capacitaciones jurídicas.**
- **Conciliación.**
- **Arbitraje.**
- **Insolvencia.**
- **Garantías mobiliarias.**
- **Amigable composición.**

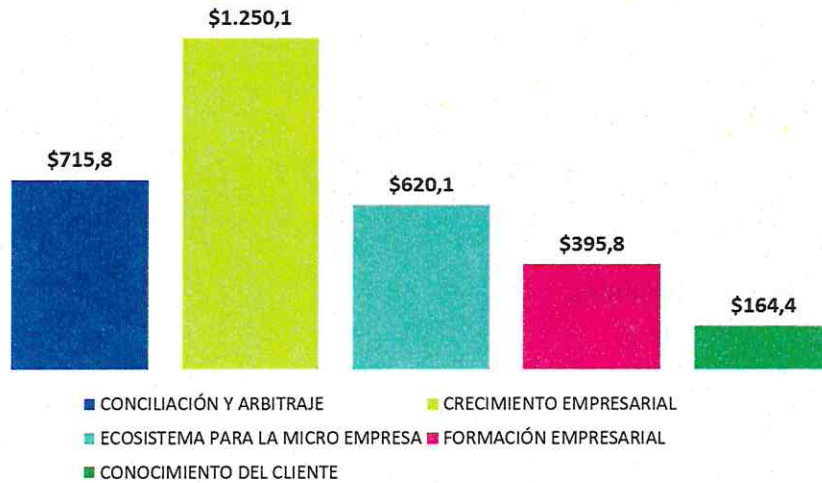
Se cumplió el presupuesto de ingresos del año en un 87% y se logró ejecutar el gasto en un 100%.

### Ingresos UFE 2018



Cifras en Millones

### Gastos UFE 2018



Cifras en Millones

### Crecimiento Empresarial

#### Propósito del área:

Impulsamos el crecimiento empresarial a través de programas, proyectos y servicios enfocados en las necesidades de empresas emergentes.

Este año el área logró:

- Atender a **2722** empresarios en el Centro de Crecimiento Empresarial.
- Ejecutar el **proyecto de transformación digital**: Centro de Transformación Digital Empresarial  
En el que se sensibilizaron a **1461** empresas, se diagnosticaron a **150** empresas y se han transformado **42**.
- Desarrollar **5** proyectos enfocados en impulsar el desarrollo productivo y competitivo de la cadena de valor de las empresas:



- ✓ Más Productiva.
- ✓ Micros más Productivas.
- ✓ Travesía Pacífico.
- ✓ Encadenamientos Productivos.
- Diseñar **3** programas de intervención para generar crecimiento en las empresas emergentes:
  - ✓ Mentalidad Digital.
  - ✓ De 100 a 1000.
  - ✓ Micros más Productivas.

- **Exponegocios 2018**

“Plataforma” de contacto permanente con el empresario, que le provee herramientas sobre nuevas tendencias y desarrollo de estrategias a través de experiencias que influyen positivamente en el crecimiento de su negocio.

Esta versión cuyo nombre fue “Cultura: tu mejor estrategia”, llevó la mirada de los empresarios al interior de sus organizaciones para potenciar el rol de las personas en la ejecución y comunicación de una estrategia.

Este año tuvimos:

- **2.656** asistentes al evento.
- **3** conferencistas: **Duncan Wardle, Kate Sweetman y Ana Sarmiento.**
- **99%** de satisfacción de los asistentes al evento.

## **Formación Empresarial**

### **Propósito del área:**

Fortalecemos las empresas a través de herramientas útiles y pertinentes, que detonan el potencial de crecimiento de sus colaboradores.

En este año logramos:

- Generar más de \$200 millones de pesos de ingresos en nuestros talleres, capacitaciones y cursos de administrativos y gerenciales dados a los empresarios.
- Generar más de \$100 millones de pesos en los programas de formación especializada.
- Este año atendimos:
  - ✓ **1005** empresas en herramientas administrativas.
  - ✓ **1014** empresas en formación especializada.
  - ✓ **459** empresas en nuestras conferencias gratuitas.
- Ejecutamos el programa de 100 a 1000, en el que actualmente 12 empresas están siendo intervenidas.
- Nueva alianza con la Cámara de Comercio de Tuluá para realizar un campus virtual que sea espejo del Campus de la Cámara de Comercio de Cali.

## **Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición**

### **Propósito del área:**

Promovemos mecanismos de resolución de conflictos para la construcción de una convivencia pacífica y una comunidad empresarial armónica.

Este año el área logró:

- Ingresos por más de 1.000 millones de pesos en los distintos servicios ofrecidos.
- Realizamos el estudio de la incidencia del arbitraje en Colombia para el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Se llevó a cabo el segundo concurso de arbitraje comercial
- Incremento del 68% en el número de casos de arbitraje radicados respecto del año pasado.
- Ingresos de \$675,3 millones por Arbitraje.
- Se incrementó el uso del servicio de insolvencia de la persona natural no comerciante en un 4.5%.
- 75% de los casos tramitados en insolvencia de la persona natural no comerciante, terminaron en acuerdo.
- Incremento del 50% en el número de casos tramitados insolvencia de la persona natural no comerciante respecto del año pasado.
- Ingresos de \$51,4 millones por Insolvencia de la persona natural.
- El porcentaje de efectividad en el servicio de conciliación fue de 82%.
- Incremento del 1.6% en los casos tramitados de conciliación.
- Realizamos 5 jornadas gratuitas en las que recibimos 82 casos de conciliación.
- Satisfacción del 98% en el servicio de conciliación.
- Ingresos de \$296,5 millones por Conciliación.
- Llegamos a las ciudades de Pasto y Medellín a través de Diplomados jurídicas.
- Capacitamos a 303 asistentes a los diplomados y cursos de formación y actualización jurídica.
- Capacitamos a 53 docentes, estudiantes y egresados de la Universidad cooperativa- Sede Cali en conciliación en derecho.
- Ingresos por \$335,6 millones por capacitaciones jurídicas.

## **Ecosistema microempresarial**

### **Propósito del área:**

Impulsamos el crecimiento empresarial a través de programas, proyectos y servicios enfocados en las necesidades de los negocios tradicionales.

Este año el área logró:

- Diseñar y ejecutar el programa “De peluquero a empresario”.
- 528 empresarios atendidos en el programa “De peluquero a empresario” hasta la fecha.
- Agenciamos \$400 millones de peso con Cuso Internacional a través del gobierno de Canadá para la ejecución del programa “De peluquero a empresario”.
- Nuestros aliados en el 2018 para ejecutar nuestros Centros Prospera.
- Destinamos más de **\$300** millones de pesos para financiar proyectos que tengan impacto en gremios que trabajan con microempresas de la región, en el programa **Crecer 2.0**.
- **3** gremios seleccionados para participar del programa Crecer 2.0.
- **1751** empresarios atendidos en los Centros Prospera.

## **Conocimiento del cliente**

### **Propósito del área:**

Generamos conocimiento de valor para tomar decisiones pertinentes y oportunas, posicionar la Unidad de Fortalecimiento Empresarial y ser referentes a nivel nacional e internacional.



Este año el área logró:

- **4** líneas de base de los programas:
  - ✓ **Micros más productivas.**
  - ✓ **De 100 a 1000.**
  - ✓ **De peluquero a empresario.**
  - ✓ **Empréndelo.**
- Informes trimestrales de caracterización de los empresarios haciendo un análisis de la información de la base de datos de registro empresarial.
- **13** publicaciones que incluyen: artículos en la revista Acción y participación en eventos:
  - ✓ Informe económico Anif – mayo.
  - ✓ Congreso Nacional de propiedad horizontal – octubre.
  - ✓ Cátedra Fulbright sobre inclusión – noviembre.
  - ✓ ‘Economía Informal: ¿Causa o consecuencia? Alternativas para la construcción de políticas públicas - Universidad ICESI – diciembre.

## UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

Identificamos empresarios emprendedores, dinámicos e innovadores con potencial de alto impacto. Promovemos la consolidación del ecosistema de emprendimiento dinámico e innovador generando espacios de encuentro para inspirar y conectar a los actores del ecosistema. Además, facilitamos el acceso a financiamiento inteligente a los empresarios que cuentan con un plan de crecimiento estructurado.

- **12.125** asistentes a conferencias y eventos ofrecidos por la Unidad de Emprendimiento e Innovación.

- **460** emprendimientos o empresas participan en programas de formación, acompañamientos, o herramientas de escalamiento o innovación ofrecidos.
- **\$2.104,4** millones de pesos en recursos agenciados.

### Consolidación de Ecosistema

- **15** informes sobre las dinámicas del ecosistema de emprendimiento regional.
- **1** proyecto estructurado y con Aprobación en el OCAD. Proyecto de regalías: "Implementación de la oferta: Alianzas y Sistemas de Innovación en el Valle del Cauca".

### Mentalidad y Cultura

- **1** proyecto de transmedia para posicionar el emprendimiento extraordinario en la Región y la primera etapa de otro proyecto de visibilización llamado "la Señal que estabas esperando".
- **845.594** impactos o visualizaciones del proyecto transmedia "Detona" posicionando el emprendimiento extraordinario en el 2018.
- **13.809** personas impactadas con la señal que estabas esperando, a través de reproducciones en video, visitas al landing page y publicaciones a través de redes sociales.
- **29** actores del ecosistema (empresarios, emprendedores, inversionistas, aliados entre otros) vinculados en 4 misiones en 2018 en:
  - ✓ Xcala 2018.
  - ✓ Endeavor.
  - ✓ Alianza Pacífico.
  - ✓ LATAM Ventures Forum.
- **14** espacios propios de encuentro generados para emprendedores.



- **49** espacios de formación en liderazgo para fortalecer la mentalidad empresarial.
- **7** eventos para activar y fomentar en la ciudad región una cultura emprendedora y una mentalidad de crecimiento extraordinario (Semana de innovación, Financiamiento de alto impacto, master class, MEC, Heroes Fest, Cali DEV, Boom make it happen).

## UNIDAD DE ENTORNO EMPRESARIAL

### Capital humano para el Crecimiento



**8.914** participantes en iniciativas de prácticas pedagógicas que fortalezcan la calidad educativa de la región, con énfasis en lenguaje, matemáticas, ciencias y emprendimiento de los siguientes

programas:

- **5.937** estudiantes con capacidades fortalecidas, encaminadas al desarrollo de mentalidad de emprendimiento e innovación.
- **52** School Meet Up desarrollados, equivalentes a **171 horas** de trabajo pedagógico con los estudiantes y docentes en **13** instituciones educativas oficiales.
- **30** docentes formados en mentalidad emprendedora, con capacidades desarrolladas, encaminadas a fortalecer prácticas de aula en mentalidad de emprendimiento e innovación.
- **2.892** estudiantes de 9 instituciones educativas oficiales y **55** profesores de distintas áreas del aprendizaje desarrollaron competencias para la identificación de problemas de su entorno social y la generación de soluciones que se concreten

en el diseño e implementación de proyectos de innovación y emprendimiento social.



- **1.596** participantes en programas para el mejoramiento de competencias para la enseñanza y dominio del inglés, logrando llegar Docentes de **105** colegios oficiales y privados del Valle del Cauca y Cauca

los cuales fortalecieron sus competencias para la enseñanza del inglés a través del programa Building Teaching. Adicionalmente contamos con la participación de diferentes estudiantes en programas como:

- English on Site.
- Mesa de Bilingüismo.
- English together.
- English Sinergy.
- **1** foro de Bilingüismo: Impulsando el futuro.

Adicionalmente gestionamos la participación de:

- **221** docentes de primaria de instituciones oficiales de Cali, a través del programa Go Cali. Impacto sobre el aprendizaje de más de **120.000** estudiantes de básica primaria, secundaria y media.
- **2.000** estudiantes de 25 Instituciones Educativas Oficiales mejoraron sus competencias en inglés, a través del programa Go Cali.

- **1** feria de Creatividad e Innovación, en alianza con la Secretaría de Educación Municipal y la Universidad Icesi.

### Seguimiento de Calidad de Vida

Realizamos seguimiento y evaluación de la calidad de vida en la ciudad:

- **60** informes del programa Cali Cómo Vamos (promedio 1 semanal).
- **1** informe completo de todos los temas que dan cuenta de la calidad de vida (ICV) realizado en 2018. Por segundo año consecutivo, fue discutido con el Alcalde y el Gabinete Municipal en pleno en un Consejo de Gobierno.
- **2** informes y presentaciones de los resultados de las Encuestas de percepción ciudadana (Cali y Jamundí), las cuales contaron con la participación de los alcaldes y sus respectivos gabinetes.
- **3** mesas de trabajo en los temas de ODS, nutrición, Salud mental y física.
- **2** foros en alianza con RCN radio y televisión, en los temas de Salud y Movilidad, contaron con la participación del Sector público nacional, departamental y municipal; y con expertos en los temas. Transmisión en directo durante 2 horas seguidas Participación permanente en el comité técnico del programa Cali Cómo Vamos y Yumbo Cómo Vamos.
- **2** informes especiales de calidad de vida elaborados en conjunto con la Red de Ciudades Cómo Vamos en los temas de pobreza e Índice de Progreso Social.

### Articulación público-privada

Lideramos articulaciones público-privadas que generen un mejor entorno para los negocios.



- **5 trámites** ligados a indicadores de Doing Business, revisados y mejorados: Usos del suelo, de estratificación y paz y salvo en línea; determinantes ambientales gratuito y publicación de tabla en web para obtener permiso para aprovechamiento forestal de árboles aislados.
- **Mesa de atención y trámites** de requerimientos del sector empresarial, conformada.
- **Bloque de Congresistas del Pacífico** conformado para impulsar la agenda de proyectos contenida en la RAP Pacífico.
- Cámaras de Comercio del suroccidente colombiano integradas bajo el esquema de cámara coordinadora para impulsar su fortalecimiento.

## UNIDAD ECONÓMICA Y DE COMPETITIVIDAD

### Estudios Económicos y Empresariales

Monitoreamos el ritmo económico de las principales regiones y departamentos del País, así como la coyuntura y tendencias de mercado de distintas industrias relevantes para las empresas de Cali y el Valle del Cauca. Los principales resultados del trabajo del área de Estudios Económicos y Empresariales se presentan a continuación:

- **43** informes ubicados en los portales web correspondientes a cada área y entregados vía email al público objetivo.
- **16** rankings empresariales regionales publicados en la revista Acción.
- **1** especial ranking 700 + entregado al diario El País.
- **23** presentaciones y foros sobre entorno macroeconómico y coyuntura regional realizadas a empresarios, gremios y/o universidades.
- **2** encuestas Ritmo Empresarial aplicadas en 2018.

- **1** compás Empresarial y de Competitividad.



La Cámara de Comercio de Cali, en 2018 realizó la publicación del Compás Empresarial y de Competitividad **«Somos lo que hacemos: El valor agregado de las exportaciones de Colombia y el Valle del Cauca 2016»**, una investigación aplicada que muestra cómo el Valle del Cauca se destaca como uno de los departamentos con la oferta exportable más diversificada y sofisticada del País.

### Comisión Regional de Competitividad

Trabajamos por articular las empresas, la academia y el sector público para aumentar la competitividad de nuestra región. Los principales resultados del trabajo de la comisión Regional de Competitividad se presentan a continuación:

- **5** informes de actualización de la Narrativa Estratégica de Competitividad del Valle del Cauca publicados en 2018.
- **2** proyectos en ejecución relacionados con las fortalezas identificadas en la Narrativa de competitividad.
- **3** foros sobre las fortalezas de la Narrativa Estratégica de Competitividad del Valle del Cauca en 2018.
- **6** mesas de trabajo de la CRC con Plan de Acción definido y en ejecución (conectividad y logística, desarrollo productivo (clúster y cadenas) y capital humano para el desarrollo productivo (medición de brechas).
- **12** presentaciones a empresarios, universidades e instituciones sobre competitividad regional.

- 2 jornadas para la divulgación de resultados en el marco del Observatorio de Competitividad + CTI.

### **Internacionalización Empresarial**

Impulsamos el crecimiento del tejido empresarial a partir de su internacionalización. Trabajamos para promover el acceso a mercados externos y la construcción de relaciones de valor con clientes y proveedores de insumos, materias primas, tecnología, conocimiento y productos terminados.

Los principales resultados del área de Internacionalización Empresarial se presentan a continuación:

- 3 informes sobre comercio internacional publicados en la página web y entregados vía email al público objetivo.
- 1 proyecto en ejecución para promover el acceso a nuevos mercados.
- 7 presentaciones sobre oportunidades comerciales en mercados internacionales.
- 3 cursos de formación especializada en temas de comercio exterior.
- 6 eventos realizados con Embajadas y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

### **Iniciativas Cluster**

Trabajamos para impulsar la sofisticación e innovación de las empresas de la región desde el enfoque de cadenas productivas, identificando acciones concretas para impulsar su competitividad. Los principales logros alcanzados en 2018 fueron:



- **2** proyectos ejecutados, uno sobre Impulso a la competitividad del clúster de Excelencia Clínica a través de la gestión de conocimiento y la innovación y otro sobre desarrollo de producto y acceso a nuevos mercados para las empresas del clúster de Macrosnacks.
- **4** proyectos estructurados para los cluster de Bioenergía, Excelencia Clínica y Sistema Moda.
- **7** proyectos en etapa de ejecución, principalmente para los cluster de Bioenergía, Macrosnacks y Proteína Blanca.
- **5** actividades de posicionamiento estratégico de los *Cluster*, entre los que se destacan, el segundo Congreso Nacional de Bioenergía (BI-ON) y el segundo Simposio de Innovación en Excelencia Clínica
- **1** evento sobre conexiones empresariales - Epicentro Cluster: Feria Especializada de Empaques, Gráficas e Ingredientes, para las empresas de los Cluster de Macrosnacks, Belleza y Cuidado Personal y Proteína Blanca.
- **4** seminarios de formación especializada, para las empresas de los cluster de Macrosnacks, Proteína Blanca, Excelencia Clínica y Bioenergía.
- **3** jornadas técnicas y **3** talleres de formación gratuita para las empresas de Excelencia Clínica, Bioenergía.
  - Cadenas de valor en salud.
  - Jornada técnico comercial sobre biogas.
  - Aprovechamiento energético de biomasa.
  - Taller Jornada de Tendencias de Moda.
  - Taller de formación exportadora para las empresas del cluster de Sistema Moda.
  - Curso capacitación sobre grupos relacionados de diagnóstico.
- **5** informes sobre inteligencia competitiva:

- 1 informe de vigilancia tecnológica - ViNT de Belleza y Cuidado.
- 3 informes económicos.
- 1 ritmo *Cluster*.

## SECRETARIA GENERAL

### Asuntos Legales

- 2 mejoras implementadas al Software del proceso de contratación.
- 42 usuarios capacitados.
- 93% de respuesta en los tiempos de cumplimiento para documentos contractuales.
- 98% de Cumplimiento en los tiempos de respuesta para conceptos.

### Comunicaciones

Este componente tiene como propósito usar información relevante, confiable, oportuna y disponible para controlar y tomar decisiones organizacionales y el comunicar internamente y externamente a través de canales adecuados los aspectos relevantes de la estrategia, los resultados, controles y la operación entre los diferentes grupos de interés.

La Estrategia de Comunicación de la Cámara de Comercio de Cali se centró en la gestión en tres frentes: La comunicación institucional, la comunicación para el mercadeo y la comunicación interna, priorizando la generación de contenidos de valor como eje central de la estrategia.

Como principal resultado se destaca la realización del estudio Índice Global de Reputación, elaborado por el Centro Nacional de Consultoría. En esta, la segunda medición de la CCC el puntaje de los grupos de interés fue de 831 puntos sobre una calificación posible de 1.000, creciendo 3 puntos frente a la medición de 2016 y con opiniones positivas crecientes frente a la notoriedad, imagen y reputación de la Cámara de Comercio de Cali.

- En el frente Comunicación Institucional, la CCC realizó una vocería activa de sus programas, productos y servicios, en consecuencia, con las líneas estratégicas de la Entidad. Como principal resultado se destaca una participación del 31% de noticias de impacto nacional del total de las publicadas por la CCC y el 59% del valor estas noticias corresponden a medios de circulación nacional, manteniendo la participación frente a 2017 y creciendo un 5% en el indicador del valor estimado de las publicaciones nacionales.
- En el frente Comunicación para el Mercadeo, vale la pena destacar la unificación del ecosistema digital en una sola gestión. Esto ha permitido incrementar en 11% el número de visitas al sitio web y en 15% el número de visitantes a la página. En las redes sociales corporativas, se destaca el crecimiento de 56% en seguidores en Facebook y de 10% en Twitter, frente al 2017. Igualmente se consolidaron las nuevas cuentas en redes sociales en LinkedIn e Instagram donde se lograron consolidar 4.000 y 10.400 fans respectivamente. Hoy la Cámara de Comercio de Cali cuenta con la segunda comunidad digital más importante en las Cámaras de Comercio del país.
- En el frente Comunicación Interna, en consecuencia la más reciente medición, la gestión se focalizó en el fortalecimiento de la comunicación cara a cara y la puesta



en marcha de plataformas que permitan la circulación efectiva de la información. En el primer aspecto, se puso en marcha el programa “Conversaciones Efectivas” que permite divulgar la agenda de temas más relevantes para la entidad desde el comité directivo hasta los comités de área, revisando las principales noticias y los principales indicadores. Se destaca también en el fortalecimiento del programa de conversaciones, la realización de 4 jornadas de alineación interna con la totalidad de los colaboradores para revisar los resultados parciales de los indicadores corporativos. En ese mismo sentido, se lanzó la Intranet Corporativa MiCámara, plataforma colaborativa que permite la divulgación de noticias corporativas y la centralización de los aplicativos corporativos y colaborativos en una misma aplicación.



## GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

### ASPECTO FINANCIERO

Síntesis financiera (expresada en millones de pesos); cifras en proceso de revisión por la Revisoría Fiscal.

- **Balance General:**

Los activos de la Cámara presentan un saldo de \$ 107.599 millones.

- ✓ El activo corriente presenta un incremento del 27%, \$2.399 millones, fundamentalmente explicado en el saldo de la cuenta por cobrar para futura suscripción al Centro de Eventos Valle del Pacífico, cuya capitalización se producirá en febrero de 2019.
- ✓ El Activo no corriente presenta un crecimiento del 21%, \$16.709 millones, que obedece principalmente a la valorización de la propiedad, planta y equipo (sedes de la entidad) y de la propiedad de inversión a raíz de la actualización de los valores razonables con base en avalúo realizado en diciembre de 2018.
- ✓ Los pasivos presentan un incremento de 1%, \$379 millones básicamente por la adquisición de nueva obligación financiera bajo la modalidad de leasing para la actualización tecnológica de servidores.

- **Estado de Resultados:**

- ✓ La operación de la Cámara para el año 2018 arrojó un excedente después de método de participación de \$4.933 millones.

- ✓ Los ingresos totales ascienden a \$55.156 millones, presentando un crecimiento frente al año anterior del 8,4%, \$4.291 millones, explicado fundamentalmente por la contrapartida en el ingreso de la valorización de la propiedad de inversión y el crecimiento en los ingresos de registros públicos por \$2.179 millones.
- ✓ El total de egresos asciende a \$50.222 millones, presentando un crecimiento del 9% frente al año anterior.

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

### EVOLUCIÓN INFORMÁTICA

A continuación, se describen los proyectos, acciones y logros más relevantes en cuanto a Gestión Tecnológica para el año 2018.

#### 1. Nuevos Servicios Habilitados

- **Renovación Nacional** : En el año 2018, se puso a disposición de los empresarios un nuevo servicio que permite a los inscritos del registro mercantil y de las entidades sin ánimo de lucro en la jurisdicción de Cali, Yumbo, Jamundí, Vijes y Dagua, realizar la renovación de sus establecimientos locales (dentro de la jurisdicción) y foráneos (que pertenecen a otra Cámara de Comercio de Colombia) reportados en el nodo central del RUES, a través de una herramienta web que integra todos los establecimientos de una forma segura, ágil y fácil, ahorrando tiempo y costo en este proceso para los empresarios.

El sistema permite:

- ✓ Que el comerciante consulte todos sus establecimientos a nivel nacional y pueda controlar qué desea renovar y qué no. Esto se logra mediante integración con el nodo central del RUES.

- ✓ Actualizar los datos de cada uno de los establecimientos a nivel nacional.
  - ✓ Ahorrar tiempo al representante legal, habilitando que otros roles dentro de la misma razón social puedan avanzar en el proceso de diligenciamiento del formulario, pago y descarga de los mismos.
  - ✓ Firmar electrónicamente el trámite de renovación, a través del usuario y contraseña del representante legal que realice el proceso de renovación, utilizando el validador de identidad disponible en la Cámara de Comercio para este tipo de trámites.
  - ✓ Renovar 100% en línea desde la Cámara de Comercio de Cali y registrar el pago del trámite en todas las Cámaras de Colombia según la jurisdicción de los establecimientos renovados.
  - ✓ Otras formas de pago: en bancos (en convenio con la Cámara de Comercio de Cali), corresponsales bancarios (en convenio con la Cámara de Comercio de Cali), Centros Comerciales, Cámara Móvil y en cada uno de los CAE (Centros de Atención Empresarial) de la Cámara de Comercio, además permite el pago de uno o más inscritos según la necesidad del usuario.
  - ✓ La Integración con la base de datos de la policía para verificar si el comerciante o inscrito propietario tiene multas o sanciones registradas.
  - ✓ Verificar y controlar los inscritos que tengan una actividad liberal relacionada.
  - ✓ Verificar y controlar el cumplimiento de la ley 1780.
  - ✓ La distribución de los formularios en formato PDF hacia cada una de las cámaras de comercio a las cuales pertenezca el establecimiento renovado.
- **Constitución SAS:** En el año 2018, se implementó este servicio que permite a todos los interesados en constituir Sociedades por Acciones Simplificadas, realizar el proceso 100% virtual, desde la elaboración del documento electrónico



de constitución, firma, pago y descargue de documentos cumpliendo con todas las garantías de seguridad técnica y jurídica.

- **Nombramientos:** Este aplicativo permite la elaboración del extracto de acta, firmar electrónicamente los documentos y pagar en línea.
- **Proponentes:** Se realizaron ajustes para mejorar la experiencia del cliente con el aplicativo.
- **Portal de Consultas:** En el año 2018, se modernizó la consulta sobre la información de los Registros Públicos. Esta herramienta de uso interno de la Entidad, permite a los usuarios de Cámara de Comercio de Cali realizar de una manera más agradable y eficiente las consultas sobre la información del Registro Público y RUES a través de un ambiente web de fácil uso, habilitando las opciones de consulta para datos básicos, información financiera, información de nombramientos, establecimientos, actividades económicas, trámites, mensajes, medidas cautelares, entre otros. Durante la campaña de renovación 2019, este aplicativo facilitará el acceso los colaboradores de la Entidad que presten sus servicios desde la Cámara Móvil y en los Centros Comerciales.
- **Sistema de relacionamiento con el cliente.** En el 2018 se implementó una herramienta en la nube para el mejoramiento de la relación de la CCC con los empresarios. La herramienta permite gestionar los procesos de contacto con el empresario desde las áreas Comercial, Formalización, Emprendimiento e Innovación y los Programas Prospera, registrando el contacto inicial con el cliente, la generación de propuestas adaptadas a la necesidad específica, la administración de contactos, y finalmente el cierre del proceso de manera exitosa o su declinación. El proceso se apoya con cuadros de control, indicadores y pipelines.



- **Sistema de Gestión de Afiliaciones.** En el 2018 se modernizó el aplicativo que permite realizar las campañas de afiliación, disminuyendo los tiempos en la generación del universo de potenciales afiliados a través de una herramienta integrada al Registro Público y filtrando dicho universo según las disposiciones de ley y la estrategia propia del comité de Afiliación. Esta herramienta permite a los Promotores llevar trazabilidad de su gestión a través de las visitas realizadas.
- **Modernización del Sistema de control y gestión de reportes de tesorería.** Se modernizó el módulo de control y gestión de reportes mediante una herramienta web de fácil uso y portabilidad. Este sistema permite que la Cámara de Comercio pueda generar los reportes de control desde cualquiera de sus sedes.
- **Servicios incorporados adicionales a los aplicativos:**
  - ✓ Se generó un servicio para la consulta de direcciones estandarizadas de Cali y Yumbo a través de una plataforma y mejorar la calidad de los datos.
  - ✓ Se creó un servicio para la firma electrónica de documentos a través de biometría para su posterior incorporación a los servicios virtuales.
- Se realizó la consulta del estado de los documentos de los usuarios creados en servicios virtuales, a través del servicio a Archivo Nacional de Identificación (ANI), para inhabilitar aquellos que registren estados no aceptables (Cancelada por muerte, cancelada por doble cedula).

## 2. Cumplimiento de disposiciones de Ley

La Cámara de Comercio de Cali en su obligación de cumplir con las nuevas reglamentaciones nacionales adaptó varios de sus sistemas de información garantizando la prestación de los servicios registrales.

- **Circular Única.** Para dar cumplimiento a la Circular Única de la Súper Intendencia de Industria y Comercio expedida en noviembre 2016, se realizaron los ajustes al aplicativo renovación, de conformidad con los cambios que incorpora en el numeral 2.1.3.9. *“Se matriculan en el Registro Mercantil, las personas naturales o jurídicas comerciantes y los establecimientos de comercio. Las sociedades civiles no se matriculan en el Registro Mercantil, sino que se inscriben y deben renovar su inscripción en la respectiva Cámara de Comercio. Las Cámaras de Comercio se abstendrán de matricular en el Registro Mercantil a las personas naturales que desarrollen profesionalmente y de manera exclusiva alguna de las actividades que la ley define como “no mercantiles”. Tampoco deben matricular las empresas industriales y comerciales del Estado.”*
- **Aplicativo de Renovación:** Para dar cumplimiento a las normas o decretos de la Superintendencia de Industria y Comercio, se realizaron los ajustes al aplicativo de renovación, de conformidad con:
  - ✓ *Ajustes al Decreto 639 de 217 reglamentario de la Ley 1780 mayo 2 de 2016: Artículo 2.2.2.41.5.8. Condiciones para conservar el beneficio. Para efecto de conservar el beneficio previsto en el artículo 3 de la Ley 1780 de 2016, las personas naturales y jurídicas que conformen pequeñas empresas jóvenes, deberán mantener los requisitos previstos en el artículo 2.2.2.41.5.2 del presente Decreto.*

- ✓ *Ley 1801 del 29 de julio 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Artículo 85. Informe de registro en Cámaras de Comercio. Las Cámaras de Comercio permitirán el acceso permanente en tiempo real a la administración municipal o distrital correspondiente y a la Policía Nacional a las matrículas mercantiles registradas o modificadas. Corresponde a la administración municipal o distrital verificar que las actividades económicas estén autorizadas por la reglamentación de las normas de uso del suelo y las que la desarrollen o complementen, de la respectiva jurisdicción.*
  
- **Consulta de expedientes.** Dando alcance a la Circular Única donde expresa que “Los archivos de los registros públicos a cargo de las Cámaras de Comercio son públicos, por lo tanto, cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que se lleva el registro, tomar anotaciones, obtener copias de los mismos y recibir esta información por medios electrónicos. Las Cámaras de Comercio deben garantizar a cualquier persona el fácil acceso a los documentos que reposan en sus archivos, aun cuando se encuentren sistematizados”. Se habilitó el servicio de Consulta de Expedientes permitiendo el acceso a los ciudadanos.
  
- **Homologación de Certificados.** Por disposición de la Circular Única, las Cámaras de Comercio están en la obligación de incorporar en los certificados que expidan, toda la información que se relaciona en el Anexo No. 2 que hace parte de dicha Circular y deberán implementar el esquema gráfico unificado que determine la Superintendencia de Industria y Comercio. En el 2018 se inició el proceso de ajuste que corresponde al nuevo esquema del certificado de existencia y representación de persona jurídica del Registro Mercantil, además estos ajustes se incorporaron a otros tipos de certificados del Registro Mercantil y de las Entidades Sin Ánimo de Lucro.



- **Sanción a contadores.** Dando cumplimiento al Artículo 661-1 del Estatuto Tributario y a la Circular No. 1268 de Confecámaras, se implementó en el sistema de información de Registros Públicos el registro de sanción a contadores o el registro de la cancelación de la inscripción vigente, para contadores y/o sociedades de contadores, firmas de contadores, y/o auditores objeto de dichas sanciones.

### 3. Asocámaras

- **Migración de la información de las Cámaras del Sur Occidente.** En el 2018 se migró la información registral relacionada con las Cámaras de Comercio de Buenaventura, Palmira, Pasto, e Ipiales desde el sistema de Registros Públicos SIRP, al Sistema de Registros Públicos de Confecámaras SII.

### 4. Fortalecimiento de la infraestructura Tecnológica

- **Mejoramiento de la Infraestructura de Servidores**
  - ✓ Para aumentar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los servicios virtuales hacia los comerciantes, en el 2018 y siguiendo la recomendación de la Junta Directiva, se evaluaron los diferentes escenarios de renovación tecnológica de la infraestructura de Servidores. Se logró adquirir una solución que soportará la operación actual y el crecimiento proyectado de la entidad para los próximos tres años. Los servicios tecnológicos (183 aplicaciones) fueron migrados de manera exitosa a la nueva infraestructura de servidores manteniendo la continuidad y calidad de los servicios.



- ✓ Para aumentar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los servicios de red hacia los usuarios de la Entidad, se migró el directorio activo de versión 2013 a versión 2016 implementando una solución que cumple con los estándares técnicos y requisitos exigidos por nuestra plataforma de servicios virtuales.
  - ✓ Para fortalecer la disponibilidad de la información crítica y misional de la CCC y de sus áreas, se centralizó la información a través de unidades compartidas siguiendo la estructura institucional de las tablas de retención documental
  - ✓ Para minimizar los impactos en la operación y evitar traumatismos en los despliegues de nuevos servicios virtuales, se adecuaron los ambientes de desarrollo y calidad con base en las buenas prácticas de desarrollo de software.
- **Conectividad**
    - ✓ En el año 2018 se amplió el canal principal de acceso a internet en un 100% y la conexión con las sedes en un 53% con una reducción en el costo/Mb de 36%.
    - ✓ El año 2018 cerró con un nivel de disponibilidad de la infraestructura de red del 99,9% la cual se logró mediante la optimización de la configuración de la red, la ejecución de los planes de mantenimiento y el fortalecimiento de la seguridad de la misma.

- **Gestión de Riesgos:** Como parte del Plan de Gestión de Riesgos se llevaron a cabo actividades en torno al fortalecimiento de la seguridad y de los planes de contingencia.
- ✓ Integración con Pasarelas de Pago. Como parte del plan de Continuidad del Negocio se fortaleció la plataforma de pago de la Entidad, teniendo redundancia con 2 pasarelas de pago: TuCompra y PayU, de esta forma se minimiza el impacto en caso de falla de alguno de estos operadores manteniendo la calidad de los servicios virtuales.
- ✓ Modernización de los dispositivos de seguridad-UTM (Unified Threat Management system) del Centro de Eventos Valle del Pacífico CEVP y de la entidad anexa FDI.
- ✓ Se modernizó la administración de la red en Prospera Aguablanca, se aumentó el ancho de banda de internet, y se establecieron políticas de navegación para mejorar la seguridad y disponibilidad de la información.
- ✓ Siguiendo las recomendaciones del Plan de Gestión de Riesgos, se mejoró la administración de contraseñas mediante procedimientos y herramientas que permiten tener control y acceso a los recursos tecnológicos críticos en caso de ausencia del recurso humano.
- ✓ Siguiendo las recomendaciones del Plan de Gestión de Riesgos, se cerraron brechas de seguridad en los equipos de AutoServicio de los CAE dando acceso restringido solo a los servicios avalados por Registro Públicos y Tecnología.

- ✓ Mejoramiento de la seguridad en los equipos de usuario final. Se ampliaron la cantidad de licencias de antivirus en un 15%, y se adecuaron las políticas del directorio activo y de seguridad perimetral para fortalecer la administración de esta en los equipos asignados a los colaboradores de la Entidad.
- ✓ Actualización de protocolo de seguridad del Validador de Identidad. Se actualizó el mecanismo que permite a los comerciantes validar su identidad para los trámites virtuales a través de nuestro proveedor TransUnion. Esta versión cumple con los estándares actuales de seguridad de comunicación cifrada entre entidades.

- **Adecuaciones**

- ✓ En el marco del Plan de Continuidad del Negocio, se verificó el correcto funcionamiento del dispositivo contra incendios en el Datacenter principal.
- ✓ En el marco del Plan de Continuidad del Negocio, se inició la adecuación del Datacenter alterno en lo referente a cambio luminarias, acometidas eléctricas, respaldo eléctrico de equipos del Datacenter, monitoreo de acceso por cámaras, cambio de cableado, entre otros.

## 5. Sistema de Gestión de Calidad

- En el 2018, se realizó la transición de la norma NTC ISO 9001: 2008 a la versión 2015, obteniendo cero no conformidades en el proceso de transición y certificando el sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Cali



en la nueva versión de la norma para los servicios de Registros Públicos y Conciliación y Arbitraje.

## 6. Prestación de servicios tecnológicos

- **Implementación del proceso de gestión de cambios:** Siguiendo las buenas prácticas de ITIL, se implementó el proceso de gestión de cambios mediante el cual los líderes de proyectos presentan ante un comité, cualquier modificación que pueda impactar la operación, en tres frentes: aplicaciones, infraestructura y Mesa de Servicios. Los cambios son evaluados y verificados por el comité de gestión de cambios el cual está integrado por el Gerente de Tecnología y Procesos, Coordinador(a) de Infraestructura, Coordinador(a) de la Mesa de servicios, Arquitecto de Aplicaciones y un Auditor de Sistemas del área de Aseguramiento Corporativo.

## 7. Plan de Gestión Documental. Se implementó en un 100% el Plan de Gestión Documental propuesto para el año 2018:

- Se organizaron los archivos de gestión a partir del piloto de aplicación de las Tablas de Retención Documental de toda la entidad.
- Se ejecutó el plan de trabajo asociado al Sistema Integrado de Conservación.
- Se ejecutó el plan de capacitación al personal técnico de gestión documental y personal administrativo de la entidad.
- Se elaboraron tres (3) modelos y guías, para el desarrollo de los planes y programas del Programa de Gestión Documental.



## GESTIÓN HUMANA

- **Desarrollo y fortalecimiento del modelo gestión por competencias**
  - ✓ Desarrollo de Juntos Crecemos: Programa para Desarrollo del Liderazgo para coordinadores, jefes y gerentes buscando desarrollar competencias de liderazgo alineadas con los valores corporativos.
  - ✓ Desarrollo de coaching individual y grupal en cargos y niveles críticos.
  - ✓ 2 programas de mejoramiento de competencias para cargos soportes y administrativos donde se desarrollaron las competencias de Orientación al Logro y Orientación al Cliente.
  - ✓ Desarrollo de talleres para interiorizar valores corporativos en todos los niveles de la institución para fortalecimiento de competencias corporativas.
  - ✓ Plan de desarrollo para las personas con brecha mayor a un 20% en la evaluación del desempeño.
  - ✓ Desarrollo de una jornada de formación con el Comité Directivo.
  - ✓ Retroalimentación al 100% de los equipos de los resultados de la Evaluación del Desempeño por Competencias.
  - ✓ Evaluación de desempeño por competencias en un 71% a los cargos que ingresaron en el año 2017.
  
- **Desarrollo de un plan de cultura organizacional**
  - ✓ Desarrollo de la jornada de alineación para el 100% de los colaboradores, con el fin de interiorizar los valores corporativos.
  - ✓ Implementación de 2 planes de acción de valores corporativos:
    - Somos Confiables: lanzamiento de la línea ética en conjunto con el área de Aseguramiento Corporativo.

- Valoramos la Diferencia: unión al pacto por la Equidad de Género en conjunto con la Alcaldía de Cali, la Fundación WWB y la Fundación Carvajal.
- ✓ Desarrollo del programa Tejiendo Relaciones Humanas con el fin de generar un vínculo emocional con la CCC.
- **Fortalecimiento de procesos de coaching colectivo**
  - ✓ Actividades de mejoramiento de competencias en los diferentes niveles de cargos de la organización.
  - ✓ Desarrollo de coaching de carácter grupal para desarrollar equipos de alto desempeño.
  - ✓ Desarrollo del programa de Altos Potenciales.
- **Desarrollo de programas de calidad de vida**
  - ✓ Desarrollo de nuevas iniciativas del programa de Bienestar.
  - ✓ Desarrollo y seguimiento del programa de Teletrabajo.
  - ✓ Actividades y programas para desarrollar el proceso calidad de vida/trabajo de los colaboradores.

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### Adecuaciones locativas:

Durante el 2018 se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

- **Remodelación Sede Yumbo:** en julio se dio inicio a la remodelación de la Sede Yumbo; en el proyecto se intervendrán 337 M<sup>2</sup>, la construcción consta de: área de

atención al público (CAE), auditorio para 50 personas, área administrativa y Prospera Yumbo. A la fecha de este informe el avance de obra es del 91%; se proyecta la entrega del proyecto para el 31 de enero de 2019.

- **Remodelación del piso 17:** Se realizó la remodelación del piso 17 en el cual está ubicada el área Económica y de Competitividad, se intervinieron 332 M<sup>2</sup> se logró generar 33 puestos de trabajo y 1 sala de reuniones.

#### **Inversión en activos:**

- **Salas Múltiples:** durante este periodo se realizó el cambio de 210 sillas para las 3 Salas y el cambio de los equipos video beam de cada una de ellas.



## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

La Cámara de Comercio de Cali, utiliza dentro de su gestión de control interno, modelos y normas técnicas que permiten mejorar la efectividad del sistema de control interno (SCI), contribuyendo al cumplimiento de la estrategia definida.

A continuación, mencionamos los aspectos más representativos ejecutados, apoyados en el modelo COSO II – ERM, COSO III, COBIT y las normas ISO 27001 e ISO 31000:

### I. COSO II – ERM ; COSO III:

1. **COMPONENTE DE AMBIENTE INTERNO:** está dado por los elementos de la cultura organizacional de la Cámara que fomentan principios, valores y conductas orientadas hacia el control en todos los empleados, fortalecimiento del clima organizacional, riesgos y su tratamiento, cultura corporativa, desarrollo de competencias, gobierno corporativo y bienestar del talento humano.

- a. La Cámara cuenta con una línea ética que contribuye con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo.
- b. El equipo directivo y cargos claves cuentan con capacitaciones en temas de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- c. El modelo de Gobierno Corporativo contiene los principios generales, lineamientos y niveles de delegación requeridos.
- d. La Cámara cuenta con una metodología para la identificación de los riesgos en función de la estrategia y procesos claves.
- e. La Junta Directiva, Comisión de la Mesa, Comité Directivo, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Contratación, Comité Financiero y

de Riesgos, verifican el cumplimiento de la estrategia.

- f. Los perfiles y descripciones de cargos están definidos, actualizados, alineados a las responsabilidades de cada cargo y unidad competitiva y corporativa.
- g. Se encuentran establecidos los niveles que autorizan los lineamientos institucionales y otorgan las responsabilidades y sus límites.
- h. Existen lineamientos actualizados y controlados, encaminados a la correcta ejecución de los procesos de contratación y autorizaciones.

**2. COMPONENTE DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:** La Cámara cuenta con una estrategia definida, la cual contiene objetivos claros y medibles a nivel estratégico, táctico y operativo. El establecimiento de objetivos es una condición previa para la identificación de eventos, la evaluación y respuesta al riesgo.

- a. Los objetivos estratégicos de la Cámara están alineados con la estrategia, y son conocidos y entendidos por todos los colaboradores.
- b. La planeación estratégica es un proceso sistemático con mecanismos de control y seguimiento, que proporcionan periódicamente información relevante y confiable para la toma oportuna de decisiones.
- c. Los objetivos de cada unidad corporativa y competitiva se encuentran definidos y medibles.

**3. COMPONENTE DE IDENTIFICACION DE EVENTOS:** Identificar los eventos internos y externos que afectan la estrategia de la Cámara positiva y/o negativamente.

- a. La Cámara identifica los eventos internos y externos que puedan afectar el cumplimiento de la estrategia definida.

4. **COMPONENTE DE EVALUACION DE RIESGOS:** La evaluación de riesgos, permite a la Cámara identificar, analizar, valorar, tratar y monitorear los riesgos potenciales que pudieran impactar el cumplimiento de la estrategia.
  - a. La identificación de riesgos y su tratamiento son determinados mediante el uso de la metodología adoptada por la Cámara, para establecer el grado de severidad y diseñar los planes de acción para su mitigación.
  
5. **COMPONENTE DE RESPUESTA AL RIESGO:** Una vez se realiza la evaluación de riesgos, la dirección determina su respuesta para evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo, en relación a las necesidades de la Cámara, considerando los costos y beneficios.
  - a. El manual de gestión de riesgos empresariales definido en la Cámara, aplica para todo el personal, los miembros de la dirección y los órganos e instancias de decisión y cada uno de ellos asume algún rol o responsabilidad en la gestión de los mismos.
  
6. **COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL:** Las actividades de control tienen lugar a través de la Cámara, en todos los niveles y en todas las responsabilidades. Corresponden a los lineamientos, y actividades que tienden a asegurar primordialmente la prevención de la materialización de riesgos, la protección y controles de los recursos financieros, de información, humanos, tecnológicos, físicos y el cumplimiento eficiente de las actividades.
  - a. La Cámara cuenta con actividades de control transversales a todos los



procesos y se aplican para asegurar que la gestión del riesgo sea efectiva.

- b. Existen y operan manuales, procedimientos y controles para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de información. Se utiliza el marco de referencia COBIT 5.
- c. Existen controles para asegurar y salvaguardar los bienes a su cargo que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados.
- d. La cámara cuenta con estrategias de continuidad del negocio probadas.
- e. Se cuenta con un comité de seguridad de la información, cuyo objetivo es actuar como grupo asesor de la presidencia, apoyando la definición de lineamientos, programas, proyectos y la toma de decisiones orientadas a fortalecer la seguridad de la información de la Cámara.
- f. Se cuenta con certificación de calidad en los procesos definidos como críticos.

**7. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Este componente tiene como propósito usar información relevante, confiable, oportuna y disponible para controlar y tomar decisiones organizacionales y el comunicar internamente y externamente a través de canales adecuados los aspectos relevantes de la estrategia, los resultados, controles y la operación entre los diferentes grupos de interés.

- a. Se cuenta con un área definida exclusivamente para el manejo de la comunicación interna y externa.
- b. La información de los procesos es relevante, útil, suficiente, confiable y oportuna, a fin de responder a los riesgos y cumplir con la estrategia.

- c. Las peticiones, quejas y reclamos son analizadas y generan acciones de mejora.
- d. Las decisiones son comunicadas a los diferentes niveles de la organización.

**8. COMPONENTE DE MONITOREO:** Este componente tiene como objetivos evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno- SCI, identificar las oportunidades de mejoramiento del SCI, informar a los directivos de la Cámara sobre el nivel de efectividad del SCI y evaluar el sistema de gestión de riesgos.

- a. Se realiza seguimiento a los planes de acción de los mapas de riesgos de los procesos.
- b. Se realiza seguimiento y control a la ejecución de los planes de acción de todas las unidades corporativas y competitivas de la Cámara.
- c. El seguimiento y evaluación a la ejecución de las actividades se realiza con el propósito de verificar que los resultados obtenidos corresponden a lo planeado y se adoptan medidas correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de la estrategia.
- d. Se identifican las causas que originan los hallazgos y recomendaciones emitidos por la Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y entes de control, y se cumplen las actividades definidas en los planes de mejoramiento.

## **II. OBJETIVOS DE CONTROL PARA LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍAS RELACIONADAS - COBIT 5**

La Cámara de Comercio de Cali, se basa en un marco de negocio para el gobierno y la gestión de las TI de la entidad basado en las buenas prácticas de COBIT 5.

Se busca con esta metodología supervisar y evaluar el control interno de TI, mejorando los procesos a través de la optimización de los servicios, el costo de las TI y la tecnología. Además, apoyando el cumplimiento de las Leyes, reglamentos, acuerdos contractuales, políticas y la gestión de nuevas tecnologías de información.

Clasificación de las pruebas para validar el control interno:

- Controles generales de TI.
- Procesos Internos.
- Cumplimiento de las políticas:

#### **Controles generales de TI:**

- Acceso a programas y datos, en esta parte se incluye revisión de la parametrización de sistemas operativos y bases de datos que soportan nuestros sistemas de los procesos.
- Cambios a los programas: controles relacionados con los cambios (Comités de cambios, procedimiento de cambios, cambios controlados, cambios de emergencia, trazabilidad).
- Operaciones computarizadas: en esta parte se toma en cuenta todo lo relacionado con los planes de contingencias, backups, procesos programados y solución de problemas.
- Seguimiento a recomendaciones: Se realiza el seguimiento de las recomendaciones, teniendo en cuenta los grupos de interés.

### **III. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - ISO 27001**

Con el fin de avanzar en la gestión de seguridad de la información, la Cámara de Comercio de Cali, ha optado como buena práctica el uso y aplicación de la norma ISO



27001, como un marco metodológico, que provee los requisitos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de seguridad de la información.

De acuerdo con lo anterior, la Cámara ha determinado una Política de Seguridad de la Información, en la cual reconoce la información como un activo fundamental y estratégico para la Entidad, por tal motivo la seguridad de la información es un proceso integral, transversal y que genera valor a la misma. Por lo anterior, sus colaboradores internos y externos que en el ejercicio de sus labores tengan acceso, procesen o generen información deben seguir la normativa definida para la gestión segura de la información.

Al definir esta política, la Cámara de Comercio de Cali reafirma su compromiso por implementar y mejorar continuamente la seguridad de la información, articulando sus procesos de manera eficaz y efectiva, a través de planes y programas que permitan mantener una adecuada gestión de riesgos, el cumplimiento de los requisitos legales, la vigencia de la normativa interna definida y en general proteger la información en cuanto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Los principales objetivos de trabajar por la seguridad de la información son:

- Proteger la información de las empresas, empresarios y profesionales independientes.
- Mantener la confidencialidad e integridad de la información creada, procesada o resguardada por los procesos de negocio.
- Tener disponible la información y los servicios que soportan los procesos de negocio de acuerdo con sus necesidades.

- Cumplir las disposiciones legales, regulatorias y contractuales relacionadas con la seguridad de la información.
- Identificar y tratar los riesgos de seguridad de la información más relevantes para los procesos de negocio.
- Gestionar eventos e incidentes de seguridad de la información de los procesos de negocio.
- Capacitar y concientizar a los colaboradores de la CCC en temas relacionados con la seguridad de la información.

#### **IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS - ISO 31000**

La Cámara de Comercio de Cali, comprometida con el fortalecimiento de su sistema de control interno y el mejoramiento continuo de sus procesos, opta por un Sistema de administración de Riesgos que permite gestionar riesgos críticos que pudieran impedir el logro de sus objetivos estratégicos, de procesos, de proyectos y que pongan en riesgo la preservación de sus recursos; contando para ello con personal capacitado y comprometido, quienes evaluarán la efectividad de las acciones y controles establecidos.

La Cámara de Comercio de Cali considera que la gestión de riesgos protege y añade valor a la Organización y sus grupos de interés, apoyando el logro de los objetivos estratégicos a través de:

- Proveer a la CCC de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.

- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la Organización, las oportunidades y amenazas a la que se enfrenta.
- Contribuir a una asignación más eficiente del capital y los recursos al interior de la Organización.
- Proteger los activos y preservar la imagen y reputación de la Organización.

La implementación de este Sistema de administración de Riesgos se estructura teniendo en cuenta los requerimientos establecidos por las mejores prácticas en administración de riesgos empresarial y las sugeridas por la norma ISO 31000 y COSO ERM.



## SITUACIÓN JURÍDICA DE LA ENTIDAD

Los siguientes son los procesos judiciales a favor y en contra de la entidad y su estado.

**A favor de la entidad:** Ninguna

**En contra de la entidad:**

Instancia	Cantidad de Procesos	Estado del Proceso	Cuantía
Tribunal Superior de Cali Sala Laboral	3	<b>Resultado:</b> Fallo absolutorio de primera instancia de juzgado laboral. <b>Estado Actual:</b> Se encuentran en trámite ante el Tribunal Superior de Cali (Sala Laboral)	Cuantía: Superior a 20 SMLMV
Corte Suprema de Justicia	2	<b>Resultado:</b> Fallo absolutorio de primera instancia de juzgado laboral. <b>Estado Actual:</b> Se encuentran en trámite ante la Corte Suprema de Justicia.	Cuantía: Superior a 20 SMLMV
Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca.  Expediente : 76-001-23-33-000-2012-00277-00	1	El 13 de agosto de 2018, se emite sentencia de primera instancia por parte del Tribunal Administrativo del Valle del Cauca, en la cual se niegan las pretensiones del demandante y lo condenan en costas .  Validando con el Dr. Omar Carillo, apoderado que lleva el proceso, se tiene conocimiento que el demandante presentó recurso de apelación, pero a la fecha no se ha notificado la admisión y su respectiva remisión del Consejo se Estado.	\$ 40.115.409.301  Demandante : Agropecuaria los Robles  Nota: El demandado principal es la Nación, Rama Judicial, Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. La Cámara de Comercio de Cali es parte dentro del proceso en calidad de litis consorcio necesario.



## LEGALIDAD DEL SOFTWARE

En cumplimiento del artículo 1º de la Ley 603 de 2000, la Cámara de Comercio de Cali informa que el software utilizado tiene la licencia correspondiente y cumple, por lo tanto, con las normas de derecho de autor y propiedad intelectual.

## LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento de la Ley 1676 del 20 de agosto de 2013, la Cámara de Comercio de Cali deja constancia de que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de bienes y servicios.

De igual forma dando cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de agosto 20 de 2013, la organización no obstaculizó a los proveedores, en su intención de realizar alguna operación de factoring con las facturas de venta que ellos expidieron a la entidad durante el año 2018.



**ESTEBAN PIEDRAHITA URIBE**

Representante Legal