

# INFORME DE GESTIÓN AÑO 2019

**Sede Principal**  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

**Sede Obrero**  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

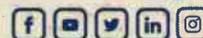
**Sede Unicentro**  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

**Yumbo**  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

**Aguablanca**  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

**Punto de Atención  
Jamundí**  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundí  
57 (2) 8861300 Ext. 771

  
[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>3</b>
<b>GESTIÓN MISIONAL .....</b>	<b>4</b>
<b>GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>32</b>
<b>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO.....</b>	<b>42</b>
<b>SITUACIÓN JURÍDICA DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>49</b>

**Sede Principal**  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

**Sede Obrero**  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

**Sede Unicentro**  
CC. Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

**Yumbo**  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

**Aguablanca**  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

**Punto de Atención  
Jamundí**  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundí  
57 (2) 8861300 Ext. 771

  
[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)



## INTRODUCCIÓN

El presente Informe de gestión presenta los resultados de los programas, proyectos, servicios y el desarrollo corporativo del año 2019 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.

Sede Principal  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

Sede Obrero  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

Sede Unicentro  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

Yumbo  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

Aguablanca  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

Punto de Atención  
Jamundi  
Local 1 - C.C. El Cacique.  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundi  
57 (2) 8861300 Ext. 771.

  
[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)



## GESTIÓN MISIONAL

### SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

Los indicadores de gestión del Plan de Acción 2019 de las ocho unidades Corporativas y Competitivas de la Cámara de Comercio de Cali (CCC) registran un promedio de cumplimiento de **118%** frente a las metas definidas.

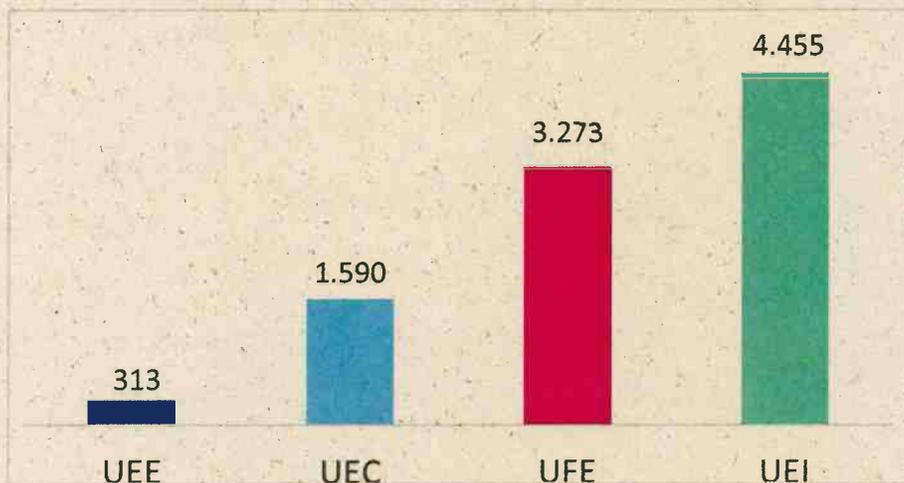
UNIDADES	Porcentaje promedio de Cumplimiento
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN	138%
ENTORNO EMPRESARIAL	124%
ASEGURAMIENTO CORPORATIVO	101%
REGISTRO Y REDES EMPRESARIALES	108%
SECRETARÍA GENERAL	91.2%
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	136%
GESTIÓN INTEGRAL	99%
ECONÓMICA Y DE COMPETITIVIDAD	144%

Fuente: Cámara de Comercio de Cali – Unidad Gestión Integral

### RECURSOS AGENCIADOS

Las Unidades Competitivas de la CCC agenciaron recursos por valor de **\$9.631 millones** de pesos en 2019, distribuidos de la siguiente manera:

- **\$1.590 millones** de pesos agenciados por la Unidad Económica y de competitividad (UEC).
- **\$4.455 millones** de pesos agenciados por la Unidad de Emprendimiento e Innovación (UEI).
- **\$3.273 millones** de pesos agenciados por la Unidad de Fortalecimiento Empresarial (UFE).
- **\$313 millones** de pesos agenciados por la Unidad de Entorno empresarial (UEE).



### SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

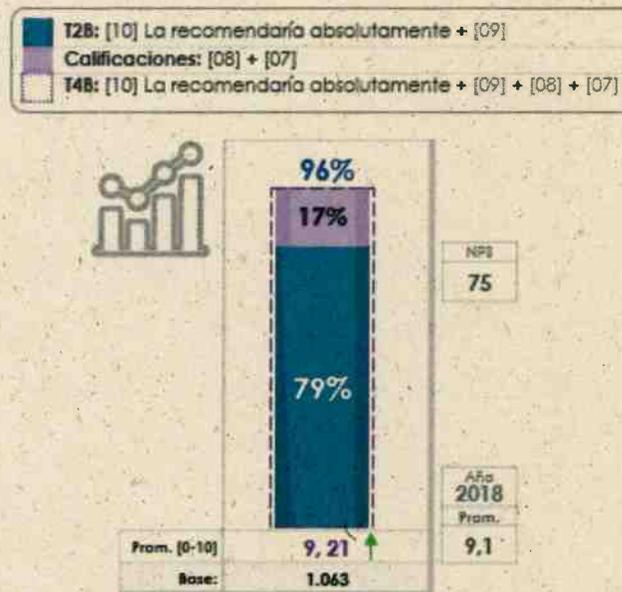
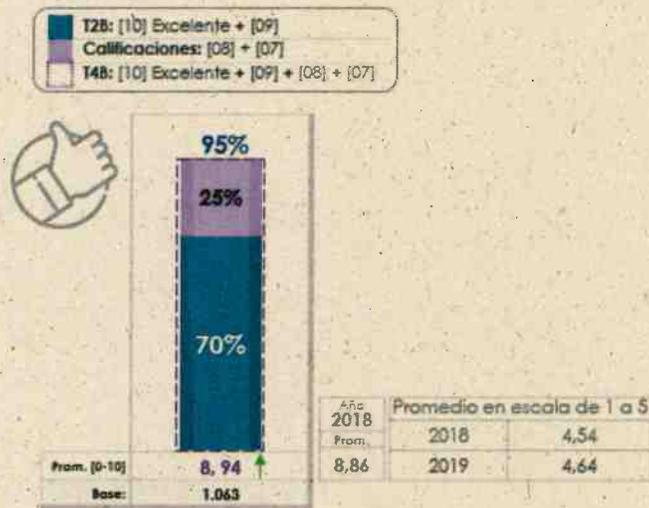
El objetivo de la encuesta es medir el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Cámara de Comercio de Cali, participantes en los programas, servicios y eventos realizados en el 2019. Así mismo, calcular el nivel de recomendación de los participantes a estos programas.

Para el 2019, el proveedor elegido para realizar el estudio fue el Centro Nacional de Consultoría. Este estudio, tuvo una duración de 4 meses en donde se tuvieron en cuenta las siguientes etapas:

- Fase exploratoria: Alineación del proyecto con las expectativas, revisión de estudios previos, recepción de información por parte de la CCC, elaboración de la encuesta con cada una de las unidades.
- Trabajo de campo: Elaboración de programa de captura, selección y capacitación de entrevistadores, encuestadores y supervisores, recolección de información.
- Análisis e Informe: Crítica y codificación, elaboración de programas de procesamiento, generación de tablas de salida, elaboración de informe de PPT.

Fueron evaluados 26 programas en total pertenecientes a la Unidad de Fortalecimiento Empresarial, Emprendimiento e Innovación, Registro y Redes Empresariales y la Unidad Económica y de Competitividad.

Se obtuvo como resultado, un promedio de satisfacción del 4.64. Esto supone un cumplimiento del 103% teniendo en cuenta la meta de 4.5.



En cuanto a la recomendación de los programas, productos o servicios de la Cámara de Comercio de Cali a familiares o amigos para el crecimiento empresarial, se obtuvo un resultado del 75. Esto supone un cumplimiento del 107% teniendo en cuenta la meta de 70.

## GESTIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

Durante el año 2019 se le dio continuidad al plan de trabajo con tecnología para el desarrollo de proyectos y ajustes en aplicativos.

- **Matrícula:** Se unificó el portal en el cual se pueden realizar todo tipo de matrículas de personas naturales, establecimientos de comercio, matrículas de personas jurídicas y constituciones de **Sociedades por Acciones Simplificadas – SAS, virtuales**; se implementó el pago en línea y en bancos para matrícula de persona natural, establecimientos de comercio y constitución SAS.
- **Actualización de datos:** en el portal web se incorporó la actualización (mutaciones) y de cancelación de la matrícula de personas naturales y establecimientos e implementando el pago en línea.
- **Portal de consultas:** se ajustó la visualización de todas las opciones que se tenían en el Sistema Integrado de Registros Públicos, dejando un portal amigable, facilitando al usuario la interpretación de la información recopilada.
- **Implementación del Módulo de Fidelización para la Campaña de Afiliación 2019.**
- **Ajustes y depuración a la base de datos de Afiliados 2019:** Aplicación de la Ley 1727 de 2014 – Gobernabilidad.

Se realizaron ajustes y actualizaciones donde tuvimos la participación del plan de pruebas en los siguientes aplicativos:

- **Cajas web:** Se actualizó el contenido de los servicios permitiendo tener unificado todo el proceso de caja en una sola aplicación.
- **Renovación Nacional:** Se logró unificar en un solo portal los trámites de renovación local y renovación nacional implementando el proceso de firma biométrica, logrando disminuir la impresión de formularios y que fácilmente sea firmado el formulario por el usuario.

**Volúmenes ejecutados en el Registro Público año 2018- 2019**

Concepto	2.019	2.018	Variación
	(volúmenes)		
<b>Registro Mercantil</b>			
<b>Personas naturales y jurídicas</b>			
Matriculas	20.778	18.999	9,36%
Cancelaciones	12.274	11.520	6,55%
Renovaciones	78.802	75.543	4,31%
<b>Establecimientos de comercio</b>			
Matriculas	14.674	14.187	3,43%
Cancelaciones	11.019	10.893	1,16%
Renovaciones	71.596	69.146	3,54%
<b>Registro Único de Proponentes</b>			
Inscripciones	692	747	-7,36%
Renovaciones	1.267	1.165	8,76%
Actualizaciones	230	252	-8,73%
Cesacion de efectos	629	595	5,71%
<b>Entidades sin ánimo de lucro</b>			
Constituciones	535	565	-5,31%
Renovaciones	4.717	4.696	0,45%

**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 actualizaron procedimientos y formatos que con acompañamiento y retroalimentación fortalecieron las habilidades de cada uno de los grupos de la unidad de Registros Públicos, fomentando la multihabilidad y la actualización constante por parte del equipo, se registró de la siguiente manera:

### 1. Comités

Dirigido	Desde	Hasta	No. Personas Promedio por Comité	Cantidad
Abogados	01/01/2019	01/12/2019	14	7
CAE	17/02/2019	31/12/2019	27	13
Back Registro	05/01/2019	12/12/2019	26	6
Operación	18/02/2019	9/12/2019	6	13

### 2. Capacitaciones:

- Comunicados internos sobre registros públicos y las reuniones de socialización de los mismos con los abogados y auxiliares.
- Comité jurídico, back registro y CAE donde se refuerzan y/o socializan temas jurídicos o procedimentales que afecten el proceso de registro.
- Capacitación al Equipo de la Gerencia de Fidelización sobre dos conceptos fundamentales: Competencias del Ser (actitud, compromiso y relaciones interpersonales) y Competencias del Saber (trabajo en equipo y storytelling para las ventas).
- Se continuó con el Programa Servicio Extraordinario para todos los integrantes de la Unidad de Registros Públicos y Redes Empresariales a través de la recordación de los atributos y promesa del Servicio. Se realizaron workshops para fortalecer el comportamiento de los integrantes de la Unidad con respecto al Servicio.

### 3. Participación en otros temas jurídicos y de registro:

- Encuentro de Afiliados Cámaras Coordinadoras.
- Es nuestro compromiso de caminar de la mano de nuestros Empresarios en el proceso de transformación digital, se contrató una investigación especial aplicando la técnica de Neuromarketing para medir la experiencia y el resultado que obtienen nuestros usuarios al hacer uso de los Servicios Virtuales en nuestra página web. Con la información obtenida se están realizando los ajustes correspondientes para mejorar la experiencia de nuestros Empresarios y usuarios de los Servicios Virtuales e incentivar su uso.

- La CCC firmó un Convenio de Colaboración con WWF para aunar esfuerzos en la promoción de una cultura ambiental para que nuestros Empresarios y usuarios impriman menos certificados de la CCC. Debemos lograr que los Empresarios y usuarios de la CCC se conviertan en actores activos de la campaña para apoyar el trabajo de WWF Colombia por la conservación de las especies, bosques, océanos y el agua, a través de la reducción de impresiones de certificados.

WWF es la principal Organización de conservación global, con presencia en más de 100 países y que cuenta con el apoyo de más de 5 millones de socios. Las acciones de WWF están enfocadas en seis grandes objetivos: especies, bosques, océanos, agua dulce, alimentación, clima y energía. WWF tiene además tres líneas de acción transversales: gobernanza política y social, finanzas y mercados.

#### 4. Programa de Afiliados

- Durante el año 2019 se logró la afiliación de 929 empresas, las cuales presentan las siguientes características:

TAMAÑO EMPRESA	TOTAL	PART. %
Grande	33	4%
Mediana	115	12%
Pequeña	444	48%
Micro	337	36%
<b>Total general</b>	<b>929</b>	<b>100%</b>

CATEGORIA	TOTAL	PART. %
Persona Jurídica	815	88%
Persona Natural	114	12%
<b>Total general</b>	<b>929</b>	<b>100%</b>

Por lo tanto, la Base de Afiliados al 31 de diciembre quedó conformada por 5.075 Afiliados con las siguientes características:

TAMAÑO EMPRESA	TOTAL	PART. %
Grande	257	5%
Mediana	798	16%
Pequeña	2.319	46%
Micro	1.701	34%
<b>Total general</b>	<b>5.075</b>	<b>100%</b>

CATEGORIA	TOTAL	PART. %
Persona Jurídica	4.289	85%
Persona Natural	786	15%
<b>Total general</b>	<b>5.075</b>	<b>100%</b>

- En el Encuentro Anual de Afiliados, se realizó la 2da versión 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) Cinco primeros renovados a través de la plataforma web 2019, 2) Las 5 empresas destacadas por su liderazgo, compromiso y aporte al **crecimiento empresarial** de la región (crecimiento en ventas) y 3) Las 5 empresas destacadas por su tenacidad y compromiso empresarial (Antigüedad de Afiliación).
- 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 1.000 empresas Afiliadas que durante el 2019 cumplieron quinquenios de matriculadas.
- Finalizando el año, se implementó una Campaña Especial de Afiliación enfocada en las empresas grandes. De un potencial de 41 empresas grandes que cumplen los requisitos para ser afiliadas, se logró la intención de afiliación para el 2020 de 10 empresas.
- Se continuó con la Campaña de Actualización de Datos logrando una actualización del 53% de la base total de Afiliados.
- Se logró un cumplimiento de ingresos por concepto de Cuota de Afiliación del 112% y del 116% por cumplimiento de nuevos Afiliados.
- Somos la segunda Cámara de Comercio con más Afiliados (después de Bogotá).
- Somos la Cámara de Comercio con menor porcentaje (%) de desafiliados por concepto renovación oportuna 2019.

- Somos la Cámara de Comercio con mayor porcentaje (%) de participación de su BD de Afiliados con respecto a los matriculados y renovados a la fecha.
- Realizamos eventos exclusivos para nuestros Afiliados a los cuales asistieron 1.393 personas para un cumplimiento del 107% con respecto a la meta planteada.

#### 5. Conferencias y eventos ofrecidos a los Empresarios:

Durante el año 2019, realizamos 19 eventos para el fortalecimiento y crecimiento empresarial de nuestros Empresarios con una asistencia de 4.188 personas, 2.929 empresas y con una calificación del 95% de satisfacción por parte de los asistentes a los eventos.

#### 6. Programa de Formalización focalizada:

- 1.836 visitas en campo a empresarios, brindando 1.638 asesorías a informales de los cuales se formalizaron 1.537 para una efectividad del 94%.
- Se asesoraron en renovación a 198 comerciantes que no estaban al día.
- Se realizó trabajo especial con la empresa Inmoda Peluquería asesorando a 132 personas naturales para su renovación virtual.
- Se logró que el 63% de los formalizados en el 2018, renovaran en el 2019.
- Trabajo de acompañamiento en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cali articulado con las respectivas Alcaldías, en temas de creación de empresa, pasos en formalización según Código de Policía.
- 48 charlas informativas sobre formalización empresarial en diferentes instituciones de nuestra jurisdicción impactando a 1.660 informales.
- Se realizaron diagnósticos de informalidad a 154 unidades productivas informales.
- Se efectuó transferencia de metodología de sensibilización de formalización a la Cámara de Comercio de Buenaventura.

7. **Cámara Cercana:** Programa de Registros Públicos realizado entre el 18 de febrero y el 1 de abril de 2019 que tiene como objetivo: posicionar la Renovación como referente de crecimiento de las empresas, acercar la Cámara de Comercio de Cali a la comunidad, facilitar los trámites de Registros Públicos a nuestros empresarios e incentivar la renovación virtual. 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	Radicaciones	2019
Dagua	2	352	\$24.321.700
Vijes	1	72	\$5.684.700
La Cumbre	2	166	\$11.535.300
Floralia	2	327	\$30.095.900
Mariano Ramos	3	231	\$31.360.200
Atanasio Girardot	2	277	\$35.905.600
Buonarroti	1	188	\$17.440.400
Valle Grande	1	238	\$32.492.400
Alameda	3	642	\$90.765.200
Colseguros	1	156	\$32.740.400
El Caney	2	374	\$90.760.100
La 14 Limonar	2	435	\$115.704.600
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>3.388</b>	<b>\$518.806.500</b>

Centros Comerciales

Centro Comercial	Radicaciones	Valor
Chipichape	2.371	\$871.325.400
Cosmocentro	2.267	\$587.017.400
La 14 Calima	1.990	\$412.261.300
La 14 Valle del Lili	1.818	\$405.537.200
Único	1.621	\$398.205.400
<b>Total</b>	<b>10.067</b>	<b>\$ 2.674.346.700</b>

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

- **Edición 211 – Esta versión de la Revista Acción es todo sobre Registro**  
URL: <https://www.ccc.org.co/contenidoscrecer/renovamos-facil-y-rapido-con-un-solo-clic/>
- **Edición 212**  
URL: <https://www.ccc.org.co/contenidoscrecer/transformacion-digital/>

- **Edición 213:**  
URL <https://www.ccc.org.co/contenidoscrecer/prospera-nos-permitio-potenciar-nuestra-estrategia-negocios/>
- **Edición 214 – Requisitos para acreditar experiencia en el RUP:**  
URL: <https://www.ccc.org.co/contenidoscrecer/las-100-ranking-las-mejores-conozca-las-empresas-del-valle-norte-del-cauca-impulsan-crecimiento-la-region/>
- **Edición 215 - Novedades en Registros Públicos:**  
URL: <https://www.ccc.org.co/contenidoscrecer/futuro-latinoamerica-digital/>
- **Edición 216 - Novedades en Registros Públicos:**  
URL: <https://www.ccc.org.co/contenidoscrecer/5-anos-impulsando-crecimieinto-la-region/>

#### Tarifas de los registros públicos:

- Los cobros que realiza la Cámara de Comercio 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 8861300, 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 Exponnegocios:

- Se vincularon 29 patrocinadores, de los cuales 3 pertenecen al sector público y el resto al sector privado. Recompraron patrocinio 14 empresas que se vincularon en

Exponegocios 2018 cuyos ingresos representaron el 67% del total de los ingresos de Exponegocios 2019. Se vincularon 15 nuevos patrocinadores que representaron el 33% del total de los ingresos de Exponegocios 2019.

- Se logró un cumplimiento de ingresos por concepto de patrocinios del 110%, logrando incrementar un 10% en comparación con los ingresos del año anterior.

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

- Se logró un cumplimiento del 88% por concepto de ingresos de pauta comercial con la vinculación de 35 empresas y 67 publicaciones comerciales en las 6 ediciones del año.

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

- Este año se continuó con la subcontratación de 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 matrícula / inscripción en el registro de la CCC en el periodo comprendido entre los años 2015 y 2018.

El resultado de la gestión realizada fue muy positivo logrando la renovación de 16.484 matrículas que no habían renovado oportunamente.

#### **UNIDAD DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

En la Unidad de fortalecimiento empresarial se desarrollaron programas y servicios para el **incremento en la productividad** de las Mipymes.

Este año se logró impactar a **5.094** mipymes y **9.564** empresarios a través de nuestros programas, proyectos y servicios.

La unidad se enfocó en acompañar dos segmentos empresariales identificados como negocio tradicional y empresa en crecimiento, ya que entendemos que de acuerdo con el nivel de crecimiento las **necesidades** y la manera de **abordar** a cada empresa es distinta.

A continuación, se presentará la gestión realizadas en ambos segmentos en el año 2019.

- **Empresas en crecimiento**

Se desarrollaron distintas iniciativas con el fin de fortalecer las empresas en crecimiento a través de tres ejes: transformación digital, consultoría y capacitación.

### 1. Transformación digital

En alianza con el MINCIT 316 empresas avanzaron en su ruta de transformación digital implementando soluciones TIC y buscando incrementar su productividad y competitividad en el mercado local.

### 2. Consultoría

- Más productivas
- Micros más productivos
- Fábricas de productividad
- De 100 a 1000
- Travesía pacifico

En estas cinco iniciativas 160 mipymes fueron fortalecidas, a través de distintas herramientas de acuerdo con la consultoría recibida. En Fabricas de productividad, Más productiva y Micros más productivas las empresas lograron incrementar su productividad a través de la implementación de herramientas prácticas usando la metodología lean startup; en travesía pacifico las 6 asociaciones fortalecidas lograron generar redes entre ellas y así mismo se encadenaron con agencias de turismo en el Valle del Cauca. En el programa de 100 a 1000 las empresas lograron definir su plan estratégico el cual les permitió estructurar su estrategia comercial, de mercadeo y financiera.

### 3. Capacitación

A través de esta línea de intervención atendimos 17.006 usuarios en 4 iniciativas:

Sede Principal  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

Sede Obrero  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

Sede Unicentro  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

Yumbo  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

Aguablanca  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

Punto de Atención  
Jamundí  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundí  
57 (2) 8861300 Ext. 771

  
[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)



- **Exponegocios:** se llevó a cabo la doceava versión de Exponegocios, “**Transformación digital, lo que tu empresa necesita**” fue el tema principal del evento, el cual logró ser tendencia nacional en redes sociales, y un total de 2924 asistentes.
- **Herramientas administrativas y virtuales:** se entregaron herramientas útiles y pertinentes a las necesidades de las empresas en temas de diversa índole que impactan en el fortalecimiento empresarial.
- **Formación virtual:** en el año 2019 el servicio de formación virtual tuvo un crecimiento del 77% respecto al año anterior.
- **Formación especializada:** en el año 2019 se realizaron 18 cursos de formación a la medida, y dos cursos de formación especializada.

#### 4. Resolución eficaz de conflictos

- **Arbitraje:** 41 procesos radicados e ingresos por \$382 millones de pesos.
- **Conciliación:** 720 casos pagos y 90 casos gratuitos fueron atendidos, \$334 millones de pesos ingresaron en el año por este servicio.
- **Insolvencia:** 19 casos radicados e ingresos por \$39 millones de pesos en el año.
- **Garantías mobiliarias:** se llevó a cabo el evento “Régimen de garantías mobiliarias y el servicio de la ejecución especial” cuyo objetivo principal era visibilizar la figura, a este evento asistieron 90 personas. También se llevaron a cabo 4 visitas comerciales en tres entidades financieras y una entidad pública.
- **Amigable composición:** ingresos por \$20.8 millones de pesos y un caso radicado.
- **Capacitación jurídica:** 11 cursos y seminarios realizados, y 12 diplomados de los cuáles dos se realizaron en Caquetá en alianza con el ministerio de justicia cuyo objetivo principal era el fortalecimiento de la conciliación en equidad en este departamento.

#### Negocio tradicional

Se desarrollaron distintas iniciativas con el fin de fortalecer los negocios tradicionales a través de dos ejes: programas costo-eficientes y escalables, y fortalecimiento del ecosistema:

## 1. Programas costo-eficientes y escalables

Los siguientes programas se desarrollaron bajo la metodología “Crecimiento para la formalización empresarial”, la cual surge de la política de formalización empresarial liderada por el gobierno nacional, y que se encuentra enmarcada en el CONPES 3956 del año 2018.

- De peluquero a empresario: finalizó la ejecución de este programa que se realizó en alianza con el gobierno de Canadá y Cuso International. En este año 532 unidades productivas fueron fortalecidas en tres ejes principales: cómo vender más, fidelización del personal y estrategias para la fidelización de los clientes.
- De cocinero a empresario: este programa se realizó en alianza con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y la Unión Europea; en este año 352 unidades productivas fueron fortalecidas en seis ejes principales: habilidades interpersonales, propuesta de valor, mercadeo y ventas, costos y contabilidad, contratación de personal y temas legales de la empresa.

Los Centros de Desarrollo Empresarial Prospera se ejecutan bajo la metodología SBDC de la Universidad de Texas, y cuenta con la atención de tres rutas de acompañamiento para fortalecer el tejido empresarial, contribuir a la generación de oportunidades laborales y brindar acompañamiento psicosocial de la población donde se encuentran ubicados los 4 centros (Aguablanca, Obrero, Siloé y Yumbo). Dichas rutas se han ejecutado de la mano de aliados como ACDI-VOCA, Confecámaras, Fundación W, Alcaldía de Cali entre otros.

- En el Centro de Desarrollo Empresarial Prospera, 977 empresarios recibieron un plan de mejoramiento empresarial, asesorías en temas transversales y relevantes para el crecimiento de la empresa como temas financieros, comerciales, tecnológicos y de procesos.

A su vez recibieron asesorías especializadas de acuerdo con la necesidad de su empresa y talleres de fortalecimiento de habilidades blandas para promover

acciones reconciliadoras en el ser y en las zonas vulnerables donde se localizan los centros

## 2. Fortalecimiento del ecosistema:

- Crecer 2.0: en este programa tres gremios que trabajan con microempresas de la región (Cotelco, Fedy y Cedecur) fueron acompañados con el fin de fortalecerlos en las dinámicas de crecimiento que estos aplican con sus empresas; así mismo 150 empresas fueron intervenidas por los tres gremios donde se ejecutaron distintas iniciativas para su crecimiento.

Adicional a esto se realizaron 21 informes de investigación y gestión del conocimiento, se midieron 7 programas y se realizaron 10 publicaciones para visibilizar los programas e impactos de la unidad.

### Otros logros de la unidad:

- Afinar, escalar y llevar el modelo de crecimiento para la formalización a un nuevo sector económico.
- Transferir la metodología de “Crecimiento para la Formalización” a las Cámara de Comercio de Medellín, Buga, Tuluá y Cartago.
- Apertura del Centro de Desarrollo Empresarial Prospera Siloé, el cual ayudará a fortalecer el tejido empresarial y social de la zona.
- Liderar el programa “Fábricas de Productividad” del gobierno nacional en alianza con 11 cámaras de comercio del sur occidente del país.
- Con el desarrollo de un proyecto de transformación digital empresarial, fueron diagnosticadas 722 empresas y 316 ejecutaron un plan de transformación digital.
- Para la atención de usuarios en Centro de Crecimiento Empresarial se gestionaron servicios de valor para nuestros empresarios, logrando 32 solicitudes y 37 certificados de descuento de registro de marca radicadas en la SIC.
- Para cumplir nuestros compromisos por gestión de años anteriores, se desarrolló una marca social con la vinculación de 5 unidades de negocio

del cultivo familiar de plátano y banano, que integra a 97 agricultores en el municipio de Florida, Valle del Cauca.

- Ser el primer centro de arbitraje del país y de Suramérica en lanzar el servicio de arbitraje deportivo.
- Desarrollar el tercer concurso de arbitraje comercial con participación de universidades de todo el país.
- El 83% de las empresas que participaron en el programa “De cocinero a empresario” mejoraron su grado de formalidad teniendo en cuenta los lineamientos de este indicador dados por el gobierno nacional en el Conpes 3956 del año 2018.

#### **UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL**

Se identificaron empresarios emprendedores, dinámicos e innovadores con potencial de alto impacto. Se promovió la consolidación del ecosistema de emprendimiento generando conocimiento entorno al emprendimiento y la innovación basados en los datos y las mediciones realizadas. Generar acciones enfocadas a generar una nueva mentalidad alrededor de la innovación, el emprendimiento y el escalamiento empresarial y se diseñan programas para acelerar el Emprendimiento Dinámico, de Alto Impacto y Corporativo en la región. Además, se facilitó el acceso a financiamiento inteligente a los empresarios que cuentan con un plan de crecimiento estructurado.

- 3.683 asistentes a conferencias y eventos ofrecidos por la unidad de emprendimiento e innovación.
- 603 emprendimientos o empresas participan en programas de formación, acompañamientos, o herramientas de escalamiento o innovación ofrecidos.
- \$4.575 millones de pesos en recursos agenciados, con entidades nacionales e internacionales.

#### **Consolidación del Ecosistema:**

- 16 estudios sobre emprendimiento e innovación, haciendo uso de los datos recogidos en las mediciones de las empresas que pasan por los programas de la Unidad de Emprendimiento e innovación Empresarial y diferentes metodologías de investigación del ecosistema empresarial de la región

- 30 publicaciones o espacios de difusión de los diferentes estudios elaborados por el área con el fin de aportar en el fortalecimiento del tejido empresarial.
- 2 transferencias de metodologías de medición de impacto de programas de acompañamiento empresarial a actores del ecosistema nacional
- Estructurar un nuevo proyecto para desarrollar un Hub de creatividad o innovación en el Valle del Cauca.
- Se realizó la segunda versión del concurso “Retos de conocimiento” en el que participaron 17 estudiantes universitarios en la construcción de investigaciones y análisis de bases de datos para la formulación de propuesta de política pública.

#### **Mentalidad y Cultura:**

- 128 (empresarios, empresas, universidades, instituciones, inversionistas, etc.) del ecosistema visibilizados.
- 4.209 asistentes en actividades que permitan obtener mayores conexiones de valor y la construcción de una red para fomentar el cambio de mentalidad en el ecosistema de emprendimiento e innovación.
- 15 espacios propios de encuentro generados para emprendedores.
- 18 talleres que permitieron generar capacidad en liderazgo para los equipos de trabajo emprendedor, que permitan alinearse con los propósitos y metas de crecimiento.

#### **Herramientas para Innovar:**

- 135 empresarios atendidos con programas de emprendimiento para fortalecer el crecimiento de emprendedores en etapa temprana, logrando potencializar sus modelos de negocio, validando sus productos y/o servicios en el mercado.
- 237 participantes con herramientas para el escalamiento empresarial, afianzando el direccionamiento estratégico, capacidades gerenciales y herramientas para el financiamiento inteligente.
- 130 empresas fueron acompañadas para generar capacidades en gestión de innovación.

- 101 participantes recibieron servicios de acompañamiento y/o beneficios para el fortalecimiento para las empresas en procesos de transformación empresarial, buscando la sostenibilidad en el tiempo.
- Se estructuró la Red de inversionistas de la región donde actualmente se tienen 9 membresías que se integran por aproximadamente 30 empresarios que representan grandes compañías de la región.

### UNIDAD DE ENTORNO EMPRESARIAL

Promovemos la consolidación de un mejor entorno para los negocios a través del análisis y seguimiento a la calidad de vida urbana en la Ciudad-Región y lideramos articulaciones público-privadas que generen un entorno positivo para los negocios, con énfasis en el cierre de brechas del talento humano para la competitividad.

#### Capital Humano para el Crecimiento:

##### Potencia E:

Promovemos cultura de la creatividad, innovación y lenguajes digitales en estudiantes y docentes, como base fundamental para el desarrollo de talento humano con potencial para aportar soluciones, generar valor en entornos diversos y dinamizar el progreso regional.



- 481 estudiantes y 12 profesores beneficiados con el componente de desarrollo de las competencias de Pensamiento Creativo y de Innovación, a través de talleres lúdicos en los que se trabaja diseño de proyectos de vida desde el presente con

visión a futuro y desde lo que les apasiona; y la diferencia y el complemento entre ser creativo y ser innovador.

- 32 profesores beneficiados con el Laboratorio de Innovación Educativa, espacio para el diseño, estructuración, intercambio, prototipado y validación de nuevas prácticas docentes que giren en torno a la creatividad y la innovación.
- 740 estudiantes beneficiados en inmersiones para el desarrollo de la competencia de Pensamiento de Diseño: identificación y reconocimiento de problemas, ideación, diseño de soluciones, prototipado, testeo y socialización. Utilización de Legos como herramientas pedagógicas para el proceso de prototipado.
- 790 estudiantes beneficiados con programa Conecta Empleo para el desarrollo de competencias digitales en programación.
- 2.281 estudiantes beneficiados en 28 sesiones de mentalidad emprendedora y 24 profesores.

## Bilingüismo



- 792 profesores de inglés participantes en el programa Building Teaching, a través de 32 laboratorios gratuitos de innovación para la enseñanza del inglés. Alianza entre 7 universidades, 1 centro binacional y la Cámara de Comercio de Cali.
- Teaching pills producidas como material pedagógico para la enseñanza del inglés. 6.196 visualizaciones de profesores.

- Diseño e implementación del programa Connecting Knowledge, para el desarrollo de investigación alrededor de los programas diseñados y gestionados desde la Mesa de Bilingüismo de Cali.

### **Calidad de Vida Urbana:**

#### **Cali Cómo Vamos:**

Promovemos una ciudadanía informada, responsable y participativa a través de un seguimiento periódico y sistemático a la calidad de vida de la ciudad.

- **39 boletines e informes de seguimiento** a la calidad de vida de la ciudad en temas como seguridad, movilidad, empleo, costo de vida, medio ambiente y educación.
- **1 informe anual de calidad de vida**, el cual incluyó todos los temas que dan cuenta de la calidad de vida de la ciudad. Por tercer año consecutivo, este informe fue discutido en un consejo de gobierno con alcalde y todos los secretarios municipales.
- **23 informes de calidad de vida de cada una de las comunas de Cali (22 comunas y uno general con miras a Cali Distrito Especial)**. En Alianza con ProPacífico, se llevó a cabo la elaboración de un diagnóstico de la calidad de vida en cada una de las comunas de Cali en temas como actividad económica, educación, pobreza, vivienda, medio ambiente, seguridad, entre otros.
- **1 informe especial de seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal (PDM)**. En alianza con Cali Visible, se realizó un informe acerca del avance del PDM, el cual incluyó aporte de expertos académicos.
- **1 informe especial de análisis del estado del bienestar de la primera infancia en Cali**. En alianza con la Fundación Éxito y la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, se realizó un informe sobre la medición del bienestar de la primera infancia en Cali 2019 por comunas. El resultado de este informe fue presentado a la administración municipal y a los candidatos a la Alcaldía de Cali para el periodo 2020-2023.
- **1 agenda ciudadana**. Dado que 2019 fue un año electoral, en el marco de la Alianza por una Cali más transparente y participativa, se realizó un informe acerca de las principales problemáticas a ser atendidas por la siguiente administración en

cada uno de los temas de calidad de vida. Para su construcción, contó con la participación de la comunidad en general a través de líderes sociales y de grupos focales con expertos, y fue presentada a cada uno de los candidatos a la Alcaldía e incorporada por cada uno de ellos en sus planes de gobierno.

- **1 Encuesta de Percepción Ciudadana.** En octubre de 2019 se llevó a cabo la presentación de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2019, la cual por primera vez fue presentada en el consejo de gobierno al Alcalde y todo el gabinete en pleno.
- **1 Presentación de territorialización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en las ciudades Colombianas.** En el marco de la Red de Ciudades Cómo Vamos se realizó la presentación oficial de los ODS territorializados a las ciudades cómo vamos.
- Apoyamos Yumbo Cómo Vamos, participamos en el Comité Directivo del programa.

### Articulación Público-privada

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

- **3 trámites ligados a indicadores de Doing Business, revisados y mejorados:** Permiso de ocupación en línea; Expedición de Ordenanza Departamental para trámites virtuales e implementación de la estampilla electrónica en la Gobernación del Valle del Cauca, a través de la participación en la Mesa de Clima de Negocios (7 reuniones).
- Contribuimos al **fortalecimiento de las Cámaras de Comercio del Suroccidente** con la **transferencia de 4 programas:** Valle E, Acelera Región, Fábricas de Productividad y de Cocinero a Empresario.
- Coordinamos **14 reuniones del Bloque Regional y de Congresistas del Valle del Cauca**, donde se definieron las prioridades de la región para el Plan Nacional de Desarrollo y se hizo seguimiento a los recursos contemplados para el Presupuesto General de la Nación 2020.

## UNIDAD ECONÓMICA Y DE COMPETITIVIDAD

### Estudios Económicos:

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.

- 53 Informes publicados en los portales web correspondientes al área de Estudios Económicos y entregados vía email al público objetivo.
- 17 rankings empresariales regionales publicados en la revista Acción.
- 10 servicios de consultoría realizadas a una agencia de desarrollo tecnológico e innovación, diferentes empresas y corporaciones.
- 1 Especial ranking 700 + entregado al diario El País.
- 28 Presentaciones y foros sobre entorno macroeconómico y coyuntura regional realizadas a empresarios, gremios y/o universidades
- 2 Encuestas Ritmo Empresarial aplicadas en 2019



La Cámara de Comercio de Cali, en 2019 realizó la publicación del Compás Empresarial y de Competitividad «Las cuentas claras. Ingresos fiscales en las principales ciudades colombianas». Una investigación aplicada que analiza los esquemas de financiación de las principales ciudades y áreas metropolitanas colombianas, así como el esquema de asignación de recursos por parte del Gobierno Nacional.

### 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.

Sede Principal  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

Sede Obrero  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

Sede Unicentro  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

Yumbo  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

Aguablanca  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

Punto de Atención  
Jamundi  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundi  
57 (2) 8861300 Ext. 771

  
[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)



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

- **1 informe sobre comercio internacional con Chile.**
- **4 Cursos y Seminarios de Formación Especializada:**
  - Logística en la exportación de alimentos.
  - Herramientas técnicas para nuevos exportadores.
  - E-Commerce para la internacionalización.
  - Branding Internacional para Sistema Moda.
- **2 eventos de conexiones empresariales:**
  - LAC FLAVORS 2019: Rueda Internacional de Negocios especializada en alimentos y bebidas, organizada en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo.
  - SOFTIC 2019: Encuentro Comercial de Software & TI más importante en Colombia, organizada en conjunto con Fedesoft.
- **1 proyecto ejecutado:** Destino Corea, el cual buscaba aumentar las exportaciones del tejido empresarial de la región a Corea a partir de la oferta exportable actual.
- **1 proyecto en ejecución:** Destino Chile, el cual buscaba aumentar las exportaciones del tejido empresarial de la región a Chile a partir de la oferta exportable actual.
- **1 proyecto estructurado:** Destino Holanda, el cual busca aumentar las exportaciones del tejido empresarial de la región a Holanda a partir de la oferta exportable actual.
- **3 Foros de Oportunidades Comerciales:**
  - Foro ExportAP: Oportunidades de negocios en los países de la Alianza del Pacífico.
  - Foro Aprovechamiento de Oportunidades Comerciales entre Japón y el Valle del Cauca.
  - Foro Aprovechamiento de Oportunidades Comerciales entre la Alianza del Pacífico y el Valle del Cauca.
- **5 eventos de relacionamiento con embajadas e instituciones aliadas para la internacionalización.**
- **1 Misión exploratoria a Nueva York en alianza con la Alcaldía de Santiago de Cali.**
- **7 presentaciones para embajadas, instituciones y empresas.**

### Iniciativas Clúster:

Identificamos, estructuramos y ejecutamos actividades y proyectos que impulsan la competitividad promoviendo la sofisticación e innovación en las apuestas productivas regionales. La Plataforma Clúster en sus 5 primeros años de gestión ha invertido más de \$17.000 millones en 80 proyectos y actividades en las que han participado más de 380 empresas y 700 de sus colaboradores. Los principales logros alcanzados en 2019 fueron:

- **1** proyecto ejecutado, que tuvo como objetivo la identificación de las brechas existentes en las competencias transversales y específicas de los perfiles estratégicos para la competitividad y productividad de las empresas que conforman el Clúster Sistema Moda en el Valle del Cauca.
- **6** proyectos en etapa de ejecución, principalmente para los Clúster de Macrosnacks, Bioenergía, Belleza y Proteína Blanca. **1** Proyecto estructurado para la sofisticación y desarrollo de nuevos modelos de negocio.
- **3** actividades de posicionamiento estratégico de los Clúster, entre las cuales se destaca, Qualinn- Tercer simposio de Innovación en Excelencia Clínica.
- **1** evento de conexiones empresariales - Epicentro Clúster 2019 – Tercera versión de la feria de Insumos y Servicios Especializados para la industria Alimentos y Belleza.
- **2** misiones tecnológicas en el marco del desarrollo de los proyectos de desarrollo de nuevos productos y acceso a nuevos mercados para la Iniciativas Cluster de Bioenergía y Macrosnacks - Misión Tecnológica a Oregon Food Innovation Center en Portland, EE.UU. y Misión Tecnológica Alemania- Austria Bioenergía.
- **10** actividades de formación especializada, para los Clúster de Macrosnacks, Belleza, Bioenergía, Excelencia Clínica, Proteína Blanca, Hábitat Urbano y Sistema moda.
- **6** jornadas técnicas y **2** taller de formación gratuita para las empresas de los Clúster de Macrosnacks, Bioenergía, Excelencia Clínica, Belleza y Proteína Blanca.
- **4** programas de innovación abierta gratuitos. Los Clúster de Macrosnacks, Bioenergía, Excelencia Clínica y Proteína Blanca desarrollaron programas de innovación abierta con el objetivo de reducir esfuerzos individuales para solucionar problemas comunes, fortalecer las redes de los Clúster y llevar procesos colaborativos, no competitivos.
- **10** informes sobre inteligencia competitiva:

- 3 informes de vigilancia tecnológica en ejecución – VINT de construcción sostenible y VINT de Bioempaques.
- 3 enfoques competitivos.
- 4 ritmo Clúster.
- 16 Presentaciones y foros sobre entorno macroeconómico de las apuestas productivas de la región y los resultados de la gestión de la Plataforma Cluster realizadas a empresarios, gremios y/o universidades.

### **Comisión Regional de Competitividad:**

Trabajamos en el fortalecimiento de la estrategia de competitividad basada en las fortalezas de la región. Los principales resultados de la Comisión Regional de Competitividad e Innovación se presentan a continuación:

- 3 foros relacionados con el posicionamiento de la Narrativa Estratégica de Competitividad.
- 5 presentaciones del Observatorio de Competitividad Regional.
- 1 proyecto ejecutado de impulso a la competitividad regional relacionado con el desarrollo de productos de turismo industrial.
- 1 informes económicos relacionados con las fortalezas competitivas del Departamento.
- 4 presentaciones de la Narrativa Estratégica de Competitividad en los siguientes eventos: Bioexpo 2019, Softic 2019, Congreso Internacional de Territorios Inteligentes – CiTi – 2019 y la Conferencia colombo – alemana sobre Bioeconomía y Desarrollo Sostenible – BioGeCo.
- 1 jornada técnica para las empresas relacionadas con los bionegocios.
- 1 sesión de la mesa de bionegocios como actividad de posicionamiento de las fortalezas competitivas.
- 6 presentaciones de la estrategia de competitividad ante actores nacionales e internacionales, entre los que se encuentran la Embajada Suiza, Swisscontact, MIT y la delegación del gobierno peruano.
- Construcción de la Agenda Departamental de Competitividad e Innovación del Valle del Cauca.

## SECRETARÍA GENERAL:

### Asuntos Legales:

- Actualización del Manual de Contratación de la Cámara de Comercio de Cali.
- 1 mejora implementada al Software de Gestión Contractual.
- 4 jornadas de capacitación en el Sistema de Gestión Contractual.
- 96% de cumplimiento en la elaboración de documentos contractuales dentro de los tiempos establecidos.
- 95% de cumplimiento en la atención de otras solicitudes jurídicas dentro de los tiempos establecidos.

### Comunicaciones:

A través del proceso de comunicaciones de la Cámara de Comercio de Cali acompañamos a la entidad para producir comunicación inspiradora y potente que visibilice el aporte de las empresas y de la CCC al desarrollo regional. Nos hemos propuesto ser la agencia de contenidos empresariales más relevantes de la región y una de las más importantes del país. Para ello trabajamos desde la estrategia de comunicación orientando y cuidando la narrativa de la entidad, la consolidación de los canales y la adecuada visibilidad para contribuir a la construcción de credibilidad y confianza en nuestros grupos de interés.

La estrategia de comunicación de la CCC se centra en tres frentes: La comunicación institucional, que guía la vocería de la entidad y su narrativa; la comunicación para el mercadeo, desarrollar las campañas publicitarias cuidando la identidad e imagen corporativa; y la comunicación interna que acompaña los procesos de alineación y cultura organizacional para darle sentido a la estrategia en el público interno.

En el frente comunicación institucional, se destaca como principal resultado la obtención de una participación de 58% de las publicaciones sobre la entidad en medios de circulación nacional frente a una meta del 50%. Asimismo, acompañamos al equipo directivo en procesos de formación en vocería para generar mayor impacto en los principales voceros de la entidad.

En el frente de comunicación para el mercadeo, vale la pena destacar los resultados del ecosistema digital de la Cámara de Comercio de Cali. En 2019, a través de la estrategia de generación de contenidos, donde se obtuvieron 20.901 leads (datos de los usuarios) que corresponde a un porcentaje de conversión de 1,17%, superando la meta de 1,0%. Esto significó un crecimiento del 13% en las sesiones del portal y un crecimiento de 1,3% del número de usuarios que visitaron el portal. En la estrategia de generación de contenidos, logramos en 2019 recibir 109.469 visitas al portal de contenidos Crecer y 87.103 visitantes, crecimientos que correspondieron a 129% y 193%, respectivamente. En la gestión de redes sociales, se destaca que la Cámara de Comercio de Cali cuenta con la segunda comunidad digital más robusta después de la Cámara de Comercio de Bogotá y la mejor tasa de interacción en la red social Facebook entre las cámaras de comercio del país, lo que muestra una gestión positiva del canal digital.

En el frente comunicación interna logramos consolidar el programa de Conversaciones Efectivas y los espacios de comunicación cara a cara como la Jornada de Alineación y los espacios donde compartimos internamente los resultados de la entidad denominados Cómo Vamos. Se destacan los resultados de la tasa de interacción de la Intranet, cuya meta era lograr que el 25% de los visitantes participaran de la plataforma. El resultado en 2019 fue del 34%, mostrando una alta afinidad por parte de los colaboradores con esta herramienta para el fortalecimiento de la apropiación de información interna.

**Sede Principal**  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

**Sede Obrero**  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

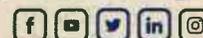
**Sede Unicentro**  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

**Yumbo**  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

**Aguablanca**  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

**Punto de Atención  
Jamundí**  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundí  
57 (2) 8861300 Ext. 771

  
[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)



## 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 \$117.663 millones.

- ✓ El activo corriente presenta un incremento del 15%, \$1.685 millones, fundamentalmente explicado por el aumento de efectivo y equivalentes debido al crédito tomado en diciembre para soportar las necesidades de caja del primer bimestre 2020 y la reclasificación al activo corriente de las acciones de Fiducoldex S.A., Fondo Regional de Garantías y Bolsa Mercantil de Colombia, debido a la intención de la administración de tenerlas disponibles para la venta.
- ✓ El Activo no corriente presenta un crecimiento del 9%, \$8.208 millones, que obedece principalmente a la capitalización de la inversión en el Centro de Eventos Valle del Pacífico y la actualización del valor razonable de los instrumentos financieros.
- ✓ Los pasivos presentan una disminución del 8%, \$2.099 millones básicamente por el pago contractual del crédito (\$6.032 MM), compensado por el incremento de \$4.000 MM del nuevo crédito y la amortización del pasivo leasing durante el año 2019.

- **Estado de Resultados:**

- ✓ La operación de la Cámara para el año 2019 arrojó un excedente después de método de participación de \$5.710 millones.
- ✓ Los ingresos por actividades ordinarias ascienden a \$54.357 millones y presentan un crecimiento respecto al año anterior del 7%, \$3.558 millones, explicado principalmente por el crecimiento de los ingresos del registro mercantil en \$3.607 millones.



- ✓ Los ingresos extraordinarios fueron \$670 millones, disminuyendo en un 85% respecto al año anterior, con \$3.687 millones menos; fundamentalmente por la contrapartida en el ingreso de la valorización de la propiedad de inversión que se presentó en el año 2018.
- ✓ El total de egresos asciende a \$49.317 millones, presentando un decrecimiento del 2% frente al año anterior. Este comportamiento obedece principalmente a que en el año 2019 no se presentó gasto por método de participación, mientras que en el 2018 esta partida representó \$3.504 millones.

### GESTIÓN DE TECNOLOGÍA:

### EVOLUCIÓN INFORMÁTICA:

A continuación, se describen los proyectos, acciones y logros más relevantes en cuanto a Gestión Tecnológica para el año 2019.

#### 1. NUEVOS SERVICIOS HABILITADOS

- **Matrícula de Persona natural y Establecimiento de comercio 100% virtual**  
Se dispuso un nuevo servicio virtual para los comerciantes que permite realizar en línea todo el proceso de matrícula de persona natural y establecimientos de comercio. El comerciante puede pagar a través de diferentes mecanismos tales como pasarelas de pago (PSE, Tarjeta de Crédito / Débito) y pago en bancos.
- **Actualización de datos 100% Virtual**  
Se implementó un nuevo servicio para los comerciantes que permite diligenciar, firmar y pagar en línea el formulario de actualización de datos y realizar la cancelación de la matrícula mercantil para personas naturales y establecimientos de comercio.
- **Unificación de los trámites para creación de empresa.**  
Para facilidad del comerciante, se unificó en un único portal las opciones de Matrícula de Persona natural, Matrícula de Establecimiento de Comercio,

Matrícula de otros tipos societarios, Constitución SAS e Inscripción de Entidades sin Ánimo de Lucro.

- **Portal de consultas web**

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. En el 2019, además de la consulta de datos básicos, información financiera, establecimientos, actividades económicas, trámites, mensajes, y medidas cautelares, se incluyeron nuevas funcionalidades en el portal tales como: consulta nombramientos, inscripciones, nombres anteriores, notas contables y notificaciones enviadas a los comerciantes.

- **Intercambio de información con la Alcaldía de Cali.**

Dando alcance a los principios de interoperabilidad entre instituciones que prestan un servicio público, se habilitó un servicio web para uso de la Alcaldía de la ciudad que le permitirá a dicha entidad obtener información sobre los comerciantes de nuestra jurisdicción tales como datos básicos, financieros, socios de la constitución, representantes legales y revisores fiscales.

- **Unificación de la Plataforma de Renovación.**

Se logró unificar en un solo aplicativo la realización de los trámites de renovación de empresas, establecimientos locales y foráneos a nivel nacional, incorporando los ajustes y nuevos requerimientos producto de la temporada de renovación 2019.

- **Facturación electrónica de servicios diferentes a los registros públicos.**

Se implementó la facturación electrónica para los servicios diferentes a los registros públicos a través de integración de los sistemas de Registros Públicos (SIRP) – Sistema Contable y Financiero - Operador de Facturación (Certicámara) y DIAN

- **Modernización del Sistema de recaudo de cajas.**

Se completó la fase de modernización del módulo de recaudo, habilitando todas las opciones bajo el módulo Web que permite una mejor experiencia del usuario y el acceso al mismo desde sitios externos a las sedes como Centros Comerciales y Cámara móvil.

- **Homologación y georeferenciación de direcciones.**  
Utilizando un servicio de Google, se logró que las direcciones que se registran en el CRM de la Entidad tengan un formato normalizado, georeferenciado (latitud, longitud) y con información adicional como comuna y barrio, mejorando la calidad de la información almacenada en el CRM institucional.
- **Mejoramiento del intercambio de información con el nodo central RUES.**  
Mediante herramientas automáticas se optimizó en tiempo la actividad de digitalización a través de una interfaz que integra todos los trámites RUES y de Renovación, minimizando el riesgo de dejar trámites sin gestionar.
- **Modernización de la arquitectura**  
**Portal de pagos y Validador de Identidad.** En el marco de gestión de riesgos y como resultado de las pruebas anuales de Ethical Hacking se migraron estos aplicativos a una plataforma más moderna y segura (WebLogic de Oracle)

## 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.

- **Nuevo esquema de certificados:** Se homologó el esquema gráfico de certificados para dar cumplimiento a la circular única de la SIC para los certificados de Existencia y Representación Legal, Matrícula de Persona natural y Establecimiento de comercio, permitiendo al comerciante visualizar de manera estándar el certificado a nivel nacional.

- **Decreto 957 del 5 de junio de 2019. Sistema de Registros Públicos:** Modificación de los aplicativos Web de Matrícula, Renovación y Sistema de Registros Públicos (SIRP), para capturar la participación de la mujer en las empresas y el cálculo del tamaño de las empresas. Lo anterior, dando alcance a las normas o decretos de la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con el Decreto 957 del 5 de junio de 2019, el cual adiciona el Capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2º de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011.

### 3. FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

#### 3.1 Mejoramiento de la Infraestructura de Servidores

- ✓ **Nivel de disponibilidad por encima de la meta esperada.** El año 2019 cerró con un nivel de disponibilidad de la infraestructura de servidores y aplicaciones del 99,88% vs. 99,6% (Meta). Este resultado se logró mediante la ejecución de los planes de mantenimiento y el fortalecimiento de los servicios:
  - Renovación Infraestructura de servidores. Optimización y puesta a punto de los servidores de producción, pruebas, desarrollo y ambiente de recuperación de desastres.
  - Actualización de la plataforma de Telefonía IP, se implementó la última versión del licenciamiento de la solución, que garantiza la seguridad y confiabilidad del servicio.
- ✓ **Modernización del Servicio de Correo electrónico.** Se realizó la migración del 100% de las cuentas de correo electrónico de CCC a Office 365 (454 cuentas de usuarios y genéricas), mejorando el servicio de correo electrónico a nivel de disponibilidad, seguridad, tamaño de los buzones y suministrando espacios de almacenamiento de la información de usuarios críticos en **La Nube** y mitigando el riesgo de indisponibilidad que presentaba el sistema de correo anterior.

- ✓ **Actualización del Sistema Operativo Windows.** Se realizó la evaluación de licenciamiento de Windows (SAM - Software Asset Management) para migración de los equipos de cómputo a Windows 10, donde se confirmó que el licenciamiento actual cubre las necesidades de la entidad. Se migraron a Windows 10 aquellos equipos que no contaban con este sistema operativo y el proyecto MDS - Puestos de Trabajo Administrado cubrirá los equipos que se repondrán en el 2020.

### 3.2 Redes y Comunicaciones

- ✓ **Nivel de disponibilidad por encima de la meta esperada.** El año 2019 cerró con un nivel de disponibilidad de la infraestructura de red del 99,86% vs. 99,6% (Meta). Este resultado 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 los periféricos:
  - **Mejoramiento de la administración, conectividad y seguridad de la red inalámbrica WiFi.** Para aumentar la disponibilidad, integridad y seguridad de la red inalámbrica, se renovó la infraestructura mediante una solución virtualizada que permite a los colaboradores de la entidad conectarse de forma segura a la red corporativa, administrar de forma centralizada los Access Points de la entidad, generar reportes de análisis de tráfico y dar servicio a la sede Jamundí completando la cobertura en todas las sedes
  - **Segmentación del tráfico de las cámaras de seguridad.** Para mejorar la disponibilidad en los canales de datos, se independizaron los servicios de Cámaras de Seguridad y Control de acceso de la red de los usuarios.

### 3.3 Gestión de Riesgos del proceso de Tecnología.

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:

Sede Principal  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

Sede Obrero  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

Sede Unicentro  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

Yumbo  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

Aguablanca  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

Punto de Atención  
Jamundí  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundí  
57 (2) 8861300 Ext. 771

- ✓ Para mejorar la disponibilidad y monitoreo de tráfico se realizó el cambio de los dispositivos de seguridad (UTM - Unified Threat Management) en las sedes de Aguablanca y Jamundí.
- ✓ Siguiendo las recomendaciones del Plan de Gestión de Riesgos, se fortaleció el protocolo de seguridad y se limitó la conexión a la red inalámbrica para dispositivos externos (celulares, tabletas y portátiles personales) realizando uso de la red habilitada para tal fin (Banda Ancha).
- ✓ Aumento de la autonomía de las UPS en el datacenter principal. En el marco del Plan de Continuidad del Negocio, se logró que los servidores donde reposan las bases de datos tengan el tiempo adecuado para lograr el apagado de forma controlada, en caso de fallas de las dos plantas eléctricas de contingencia.

#### 4. ADECUACIONES

- ✓ **Adecuación física del Datacenter Alterno.** En el marco del Plan de Continuidad del Negocio, se realizó la adecuación del Datacenter Alterno, que consistió en:
  - Cambio de acometidas eléctricas sobre el equipo de respaldo.
  - Suministro de una nueva unidad de aire acondicionado.
  - Mejoramiento de la seguridad física mediante un acceso independiente para el ingreso al Datacenter.
  - Activación de los sensores de detección incendio.
- ✓ **Renovación del cableado del Piso 13.** En conjunto con el área de Servicios Administrativos se realizó el diseño del nuevo cableado estructurado para el piso 13, donde funcionan las áreas de Aseguramiento Corporativo, Servicios Administrativos y Tecnología - Operaciones y Procesos.

#### 5. RATIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- En el 2019, se realizó el seguimiento por parte del ICONTEC al Sistema de Gestión de Calidad de la CCC, bajo la norma NTC ISO 9001:2015, obteniendo ratificación de la certificación para los servicios de Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje.

## 6. PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se implementó en un 100% el Plan de Gestión Documental propuesto para el año 2019:

- Se elaboraron y/o actualizaron 4 herramientas archivísticas.
- Se ejecutó el plan de traslados documentales desde los archivos de gestión al archivo Central.
- Se ejecutó el cronograma de seguimiento a la organización de los archivos de gestión.
- Se ejecutaron las Fase 1 y 2 del proyecto de implementación del Sistema de Gestión Documental integrado al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se ejecutó el plan de capacitación al personal técnico de gestión documental y personal administrativo de la entidad.

## GESTIÓN HUMANA:

- **Desarrollo y fortalecimiento del modelo de gestión por competencias:**
  - Desarrollo del programa de Ancla de Carrera para coordinadores, jefes y gerentes con el fin de identificar las motivaciones de carrera de cada uno de los líderes, para establecer su Plan de Desarrollo Individual.
  - Desarrollo de coaching individual.
  - 2 programas de mejoramiento de competencias para cargos soportes y administrativos donde se desarrollaron las competencias de Comunicación, Atención al Detalle, Dinamismo, Compromiso y Trabajo en Equipo.
  - Desarrollo de talleres para interiorizar valores corporativos en todos los niveles de la institución para fortalecimiento de competencias corporativas.
  - Desarrollo de un programa de formación con el Comité Directivo.
  - Aplicación de la Evaluación de desempeño por competencias. Se ha realizado esta evaluación en un 82% a los cargos que ingresaron hasta el año 2018.

- Implementación del programa Business Partner para el área de contabilidad.
- **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: Afianzamiento del programa conversaciones efectivas y confiables con el programa de reconocimiento.
    - ✓ Somos Extraordinarios en el Ser y el Hacer: Implementación y ejecución de la medición de cultura e informe gerencial para identificación de brechas entre cultura actual y cultura deseada.
  - Lanzamiento y aplicación de la medición de cultura organizacional a todos los colaboradores de la CCC, obteniendo un cumplimiento del 99.6%.
  - Continuación del programa Tejiendo Relaciones Humanas con el fin de generar un vínculo emocional de los colaboradores 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.
  - Acompañamiento para la creación de un programa en conjunto entre la Unidad de Emprendimiento e Innovación y la Unidad Económica y de Competitividad llamado Pactos por la Innovación.
- **Desarrollo de programas de calidad de vida:**
  - Desarrollo de nuevas iniciativas del programa de Bienestar.
  - Continuación, seguimiento y ampliación del programa de Teletrabajo.
  - Actividades y programas para desarrollar el proceso calidad de vida/trabajo de los colaboradores.
  - Cumplimiento de los requisitos en Seguridad y Salud en el Trabajo.

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:

Durante el 2019 se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

- **Remodelación de la sede Yumbo:** En el mes de enero se finalizó la remodelación de la sede (iniciada en el mes julio del 2018); en el proyecto se intervinieron 337 M<sup>2</sup>, la construcción consta de: área de atención al público (CAE), auditorio para 50 personas, área administrativa y Prospera Yumbo.
- **Sala de lactancia:** Se generó un espacio de bienestar para las madres que se encuentran en su periodo de lactancia debidamente dotado con sillas, nevera, lavamanos y elementos necesarios para su comodidad. Adicionalmente se remodelaron los baños para distribuir el espacio.
- **Punto único de contacto:** En el segundo semestre se recibió la asesoría para la parametrización, implementación y capacitación para el P.U.C. de servicios administrativos y compra de licencias. Esta herramienta tecnológica permite unificar el canal de comunicación con los clientes internos y gestionar todas las solicitudes hacia las áreas de apoyo de manera eficaz, ordenada y práctica.
- **Remodelación piso 13:** En el mes de abril se inició la remodelación de este piso para ubicar las áreas de Tecnología, Aseguramiento Corporativo y Servicios Administrativos; se intervinieron 332 M<sup>2</sup>, el proyecto contempló la creación de 36 puestos de trabajo y 1 sala de reuniones.
- **Remodelación de los baños piso 13:** Se generó un espacio óptimo para que los colaboradores que realizan actividades deportivas puedan ducharse. Esta remodelación incluyó 1 sanitario para hombres; 1 sanitario para mujeres; 1 ducha para hombres con vestier, con puerta en vidrio; 1 ducha para mujeres con vestier, con puerta en vidrio; 1 Cocineta con lavaplatos estándar, espacio para nevera y microondas; Área para zona de lavatraperos.
- **Renovación de activos:** En el primer semestre del año se realizó la compra de un videobeam para auditorio y otro para la sala múltiple 2, la compra de 3 UPS de 3kva para Aguablanca, San Antonio y Cámara Móvil y 2 UPS de 5kva para Unicentro y el piso 12 de la sede principal, adicionalmente, se compraron 25 sillas para sala de capacitaciones piso 18.

## 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.

Para el año 2019, se realizó una medición de la madurez del sistema de control interno de la Cámara de Comercio de Cali, dando como resultado un nivel de madurez del **81%**, calificado como **nivel experto**.

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 IDENTIFICACIÓN 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 EVALUACIÓN 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 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	2	<b>Resultado:</b> Fallo absolutorio de primera instancia de juzgado. <b>Estado Actual:</b> Se encuentra en trámite ante el tribunal superior de Cali (Sala laboral)	<b>Cuantía:</b> Superior a 20 SMMLV
Corte Suprema de Justicia	2	<b>Resultado:</b> Fallo absolutorio de primera instancia de juzgado. <b>Estado Actual:</b> Se encuentra en trámite ante la corte suprema de justicia	<b>Cuantía:</b> Superior a 20 SMMLV
Juzgado 4º Laboral de Cali	1	Se dio <b>contestación</b> a la demanda y está pendiente su admisión y fecha para la primera audiencia de trámite.	<b>Cuantía:</b> Superior a 20 SMMLV
Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca  Medio de control: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	El 13 de agosto de 2018, se emite sentencia de primera instancia por parte del Tribunal Administrativo del Valle del Cauca, negando las pretensiones del demandante y lo condenan en costas. El abogado apoderado del proceso tiene conocimiento que el demandante presentó recurso de apelación, pero a la fecha no se ha notificado la admisión.	<b>Cuantía:</b> \$ 40.115.409.301 <b>Nota:</b> El demandando principal es la Nación, Rama Judicial, Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de la Administración. La Cámara de Comercio de Cali, es parte dentro del proceso en calidad de litis consorcio necesario.



Instancia	Cantidad de Procesos	Estado del Proceso	Cuantía
<b>Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca</b>  Medio de control: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	El 18 de marzo de 2019, la Cámara de Comercio de Cali, se pronunció acerca de la procedencia de la medida <b>cautelár</b> . Frente al particular aún no hay pronunciamiento del <b>despacho</b> . El día 7 de junio de 2019, la Cámara de Comercio de Cali, <b>contestó la demanda</b> y presentó excepciones, a la fecha no se ha corrido traslado de estas.	Las pretensiones de la demanda van encaminadas a que se declare la nulidad del Acto Administrativo de registro inscrito en la Cámara de Comercio de Cali. <b>El proceso carece de pretensión económica.</b>
<b>Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Cali</b>  Medio de control: REPARACIÓN DIRECTA	1	El 6 de noviembre de 2019, la Cámara de Comercio de Cali, contestó la demanda, presentó excepciones y formuló llamamiento en garantía a la compañía Seguros Generales Suramericana S.A., hasta el momento no se ha corrido traslado de los medios exceptivos <b>propuestos</b> .	<b>Cuantía: \$410.731.217</b>
<b>Juzgado Diecinueve Administrativo del Circuito de Cali</b>  Medio de Control REPARACIÓN DIRECTA	1	El proceso se encuentra en etapa preliminar, está en término de traslado para contestar la demanda, el mismo vence el día 4 de marzo de 2020.	<b>Cuantía: \$788.548.408</b>

## PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000, la Cámara de Comercio de Cali cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor en el desarrollo de su objeto social, contando con la titularidad de los derechos en mención o con las debidas autorizaciones para explotarlos. Lo anterior, en virtud de los contratos suscritos con los titulares o sus distribuidores autorizados de los derechos de propiedad intelectual y/o de autor.

Sede Principal  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

Sede Obrero  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

Sede Unicentro  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

Yumbo  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

Aguablanca  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

Punto de Atención  
Jamundi  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundi  
57 (2) 8861300 Ext. 771

[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)





A 31 de diciembre de 2019 y con posterioridad al cierre, no tenemos conocimiento de reclamaciones pendientes por parte de autoridades o terceros y que involucren posibles violaciones de las normas de propiedad intelectual o de derechos de autor.

### LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

Atendiendo lo establecido por 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 2019.

**ESTEBAN PIEDRAHITA URIBE**

Representante Legal

Sede Principal  
Calle 8 # 3 - 14  
57 (2) 8861300

Sede Obrero  
Cra 9 # 21 - 42  
57 (2) 8861300  
Ext. 728

Sede Unicentro  
CC Unicentro  
Pasillo 5, Local 359A  
57 (2) 8861300  
Exts: 702 Y 712

Yumbo  
Cra 5 # 8 - 23  
57 (2) 8861300  
Ext. 742

Aguablanca  
Cra 27 # 103 - 71  
57 (2) 4228713

Punto de Atención  
Jamundi  
Local 1 - C.C. El Cacique  
Calle 12 # 11-55 B, Jamundi  
57 (2) 8861300 Ext. 771

[www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)

