



CÁMARA DE COMERCIO  
DE PALMIRA

# INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# 2018



# **INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018**

**CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**

**Iván Felipe Mejía Cabal**

Presidente Junta Directiva

**Guillermo Arturo Lizarazo Yovanni**

Presidente Ejecutivo

## **EQUIPO TÉCNICO**

**John Hardy García Ortiz**

Director de Competitividad

**Lucas Posso Arango**

Practicante Dirección Competitividad

**Mayo de 2019**

# TABLA DE CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva	Pág. 4
Nuestro Informe de Sostenibilidad	Pág. 5
Acerca de Nosotros	Pág. 9
Resultados de Nuestro Compromiso con el Empresariado y la Comunidad	Pág. 25
Satisfacción del Cliente	Pág. 38
Desempeño Económico	Pág. 39
Nuestro Compromiso con lo Ambiental	Pág. 40
Nuestro Compromiso con lo Social	Pág. 40
Indicadores GRI	Pág. 41

# 1. MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

Estimado lector,

Tenemos el agrado de compartir con todos nuestros grupos de interés el Informe de Desarrollo Sostenible 2018 donde hemos relacionado en forma ejecutiva los impactos que logramos en nuestra zona de jurisdicción.



En el 2018 acompañamos a nuestros empresarios de la zona de jurisdicción que comprende los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria a mejorar la productividad de sus empresas. Con complacencia vimos empresas implementar sus sistemas de innovación, otras fortalecer o mejorar su gestión con el acompañamiento de nuestra consultoría; hemos sido cómplices en las estrategias de internacionalización de las empresas y hemos visto como una empresa llega a su mercado internacional por primera vez; Enorgullece también, ver como las ideas de negocio de nuestros emprendedores se materializan y ganan reconocimiento nacional y se posicionan como la nueva clase empresarial que está contribuyendo al desarrollo socio económico del territorio.

Seguimos apostándole con el acompañamiento de las alcaldías municipales a mejorar el ambiente para hacer negocios, nos orgullecemos que los Municipios de Pradera y Candelaria estén próximos a ser los primeros en el país, en su categoría, en tener una ventanilla única para crear empresa. En temas de paz, con las Alcaldías de Pradera y Florida y aliados estratégicos hemos acercado al empresariado con la comunidad y el estado para que se materialice el programa para el desarrollo de los territorios afectados por el conflicto armado conocida como ZOMAC, si bien es un tema en proceso, es mucho en lo que hemos avanzado en la identificación de necesidades en los territorios y en conocer el interés del empresariado en incorporarse al mismo.

Siempre en estas líneas estará el reconocimiento al equipo humano de la Cámara de Comercio de Palmira que es el artífice de los logros alcanzados.

**Guillermo Arturo Lizarazo Yovanni**  
PRESIDENTE EJECUTIVO

## 2. NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Nuestro Informe de Desarrollo Sostenible, versión 11, detalla las operaciones y el desempeño económico, social y ambiental que reflejan la gestión de la Cámara de Comercio de Palmira para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

Nuestro Informe tiene una **periodicidad anual** presentando comportamientos y variaciones en los últimos dos años, donde se reflejan los impactos sobre nuestros grupos de interés a partir de los programas y proyectos que se plasman en nuestro Plan de Trabajo que está articulado al Direccionamiento Estratégico de la Organización.

Igualmente, se utiliza la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI- Global Reporting Initiative, en su versión G4 de conformidad a la **OPCIÓN ESENCIAL**. Así mismo, nuestro Informe da cuentas de nuestro compromiso con el cumplimiento a los **Principios del Pacto Global de Naciones Unidas**. En este periodo objeto de análisis no se presentaron cambios significativos en el tamaño, la estructura y el modelo de suministro.

Este informe fue elaborado por la Dirección de Competitividad de la Cámara de Comercio de Palmira y aprobado por la Presidencia Ejecutiva.

Para mayor información sobre el contenido de este Informe, comunicarse con la Dirección de Competitividad.

[ccintergremial@ccpalmira.org.co](mailto:ccintergremial@ccpalmira.org.co)

**Nota:** El índice de contenido GRI de la opción elegida se encontrará en la parte final de este documento.

## 2.1 Nuestros Grupos de Interés



Con el objetivo de interactuar con nuestros grupos de interés, brindarles soluciones y mantenerlos al tanto de la actualidad empresarial y social, así como de las estrategias que se llevan a cabo en materia de sostenibilidad, contamos con diferentes medios, canales y acciones de comunicación que utilizamos para este fin; a continuación se mencionan algunos de ellos.

- **Sitio web ([www.ccpalmira.org.co](http://www.ccpalmira.org.co)):**

El portal está dirigido al público en general, especialmente a los grupos de interés que demandan de nuestros servicios. Así mismo, su contenido está diseñado para que emprendedores, empresarios e inversionistas tengan acceso a información y plataformas digitales que les facilitará la toma de decisiones.



**Redes Sociales:** La presencia en medios digitales venimos fortaleciéndola cada vez más, es por ello que medios como Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube se convierten en sitios de encuentro entre la institución y los grupos de interés, para generar interacción sobre temas como: Actualidad empresarial, convocatorias empresariales para presentación de proyectos, formación empresarial, nuevos servicios, noticias tecnológicas al servicio de nuestros clientes, actualidad jurídica, entre otros.



- Facebook: camara de comercio Palmira
- Twitter: @ccpalmira
- LinkedIn: camara de comercio de Palmira
- YouTube: camara de comercio de Palmira



- **Boletín Virtual:** a través del cual se da a conocer las principales actividades y proyectos de la Cámara de Comercio.

Lo anterior hace parte de una gran estrategia de comunicación institucional que incluye medios y actividades adicionales a las mencionadas, atendiendo necesidades puntuales de la Institución para el acercamiento con sus diferentes grupos de interés a nivel local, regional y nacional.

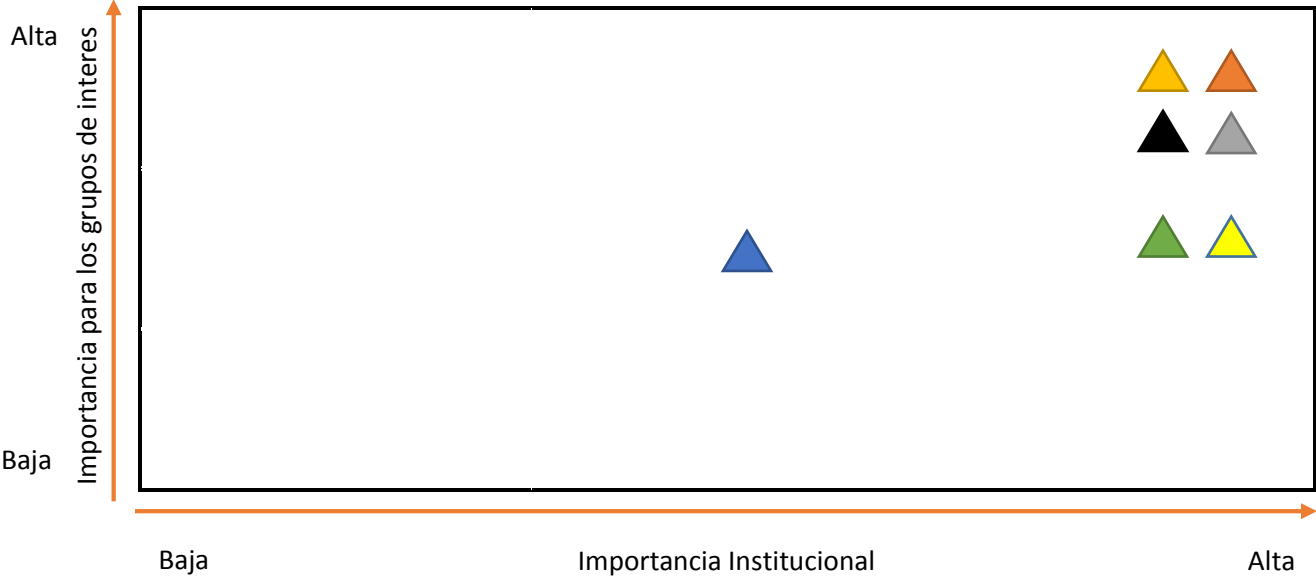
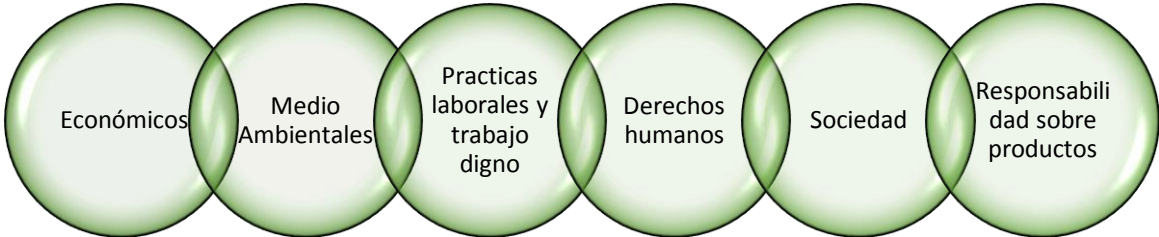
Para mayor información, pueden contactar al área de comunicaciones al correo electrónico:

[comunicaciones@ccpalmira.org.co](mailto:comunicaciones@ccpalmira.org.co)










## 2.2 Materialidad y Cobertura del Informe

### Aspectos del Informe





	Calidad y Servicio en la Certificación de Actos y Documentos
	Apoyo al Desarrollo Empresarial
	Promover la Convivencia y Cultura Ciudadana.
	Cumplimiento Legal
	Salud, Bienestar y Ambiente Laboral
	Promotor de los Temas Ambientales.
	Ética y Buen Gobierno.

**¿Cómo se definieron los contenidos que forman parte de este Informe?** El insumo más importante para determinar la inclusión y prioridad de los diferentes contenidos de este informe fueron nuestros principios de responsabilidad social y su articulación al direccionamiento estratégico 2016 – 2019. Los seis (6) asuntos que se presentan como prioritarios, es el resultado de un ejercicio de consulta con los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, y siguiendo los lineamientos de la metodología GRI 4, se realizó un proceso de consulta a los grupos de interés más importantes en la zona de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Palmira para determinar la materialidad y la relevancia de los contenidos para la versión de este informe.

### 3. ACERCA DE NOSOTROS

#### 3.1 La Cámara de Comercio de Palmira

Las Cámaras de Comercio, como delegatarias legales de funciones públicas se constituyen en un modelo de colaboración público – privado a través de las cuales se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional.

La Cámara de Comercio de Palmira, es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujeta en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la

administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma.

Las Cámaras de Comercio de Palmira está sujeta en sus actos de administración, gestión y contratación, a las normas de carácter público que les sean aplicables a los particulares que ejercen funciones administrativas por delegación legal, cuando así se disponga expresamente en las mismas, la cual tiene diferencias con la aplicable a los delegatarios de funciones públicas en virtud de un contratos o un acto administrativo, las cuales deberán ser tenidas en cuenta por tratarse de normas de aplicación restrictiva y exegética.

Creada mediante Decreto No. 502 del 8 de marzo de 1934, tiene su domicilio principal en la ciudad de Palmira y su jurisdicción comprende los municipios de Palmira, Florida, Pradera y Candelaria del Valle del Cauca.

De acuerdo a lo anterior, contribuimos al fortalecimiento del sector empresarial y a promover el desarrollo económico, ambiental, cultural y social para hacer de nuestra región un lugar competitivo y de mejor calidad de vida.

Nuestra visión nos proyecta a consolidarnos como la Institución más representativa que promueve la transformación de la región en un territorio innovador, sostenible y competitivo.

### **3.2 Gobierno Corporativo**

El conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de las Cámaras de Comercio en Colombia se encuentran en sus estatutos. Mediante la Resolución No. 11657 del 14 de marzo de 2016 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) son aprobados los estatutos de la Cámara de Comercio de Palmira.

Así mismo, La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia, el cual aplica para las Cámaras de Comercio.

Toda la información relacionada con el cumplimiento de la Ley Transparencia y Acceso de Información Pública, se encuentra en nuestra página web ([https://ccpalmira.org.co/?page\\_id=402](https://ccpalmira.org.co/?page_id=402)).

**3.2.1 Estructura Organizacional:** Componen la Cámara de Comercio de Palmira los siguientes órganos:

- La Junta Directiva.
- El Presidente y el vicepresidente de la Junta Directiva.
- La Comisión de la mesa.
- El Presidente Ejecutivo.
- El Secretario.
- El Revisor fiscal.

### 3.2.2 Junta Directiva 2018

Presidente Junta Directiva: Iván Felipe Mejía Cabal

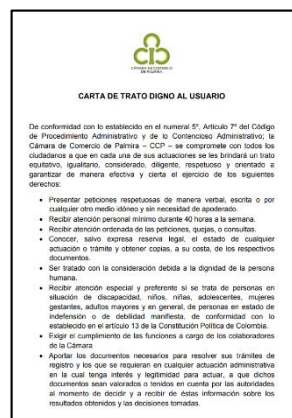
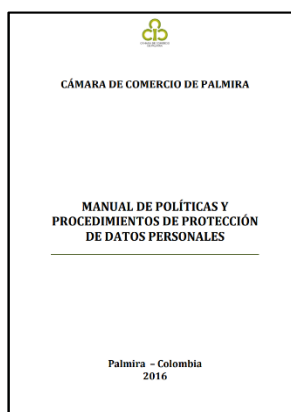
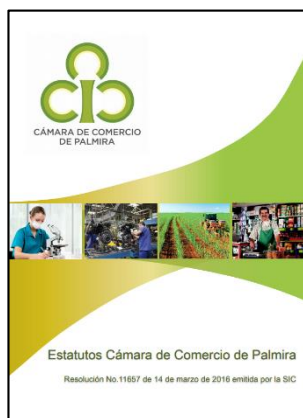
REPRESENTANTES DEL SECTOR PRIVADO	
Iván Felipe Mejía Cabal Industrias de Envases S.A	Gildardo González Rodríguez
Norma Constanza Arbeláez Herrera Manuelita S.A	Pedro Pablo Isaza Martínez
Alfredo Martínez Reyes	Ricaurte Araujo Sepúlveda Ingeniería Maquinaria y Equipos de Colombia S.A
Diego Fernando Parra Cosmoagro S.A	Carlos Arturo Alomia Central de Abastecimientos del Valle del Cauca S.A. Cavasa
REPRESENTANTES DEL GOBIERNO NACIONAL	
Luis Alberto González García	Fernando Castañeda Cadena
Tobías Motta Triviño	Bernardo Escobar Gómez

### 3.2.3 Estructura Interna

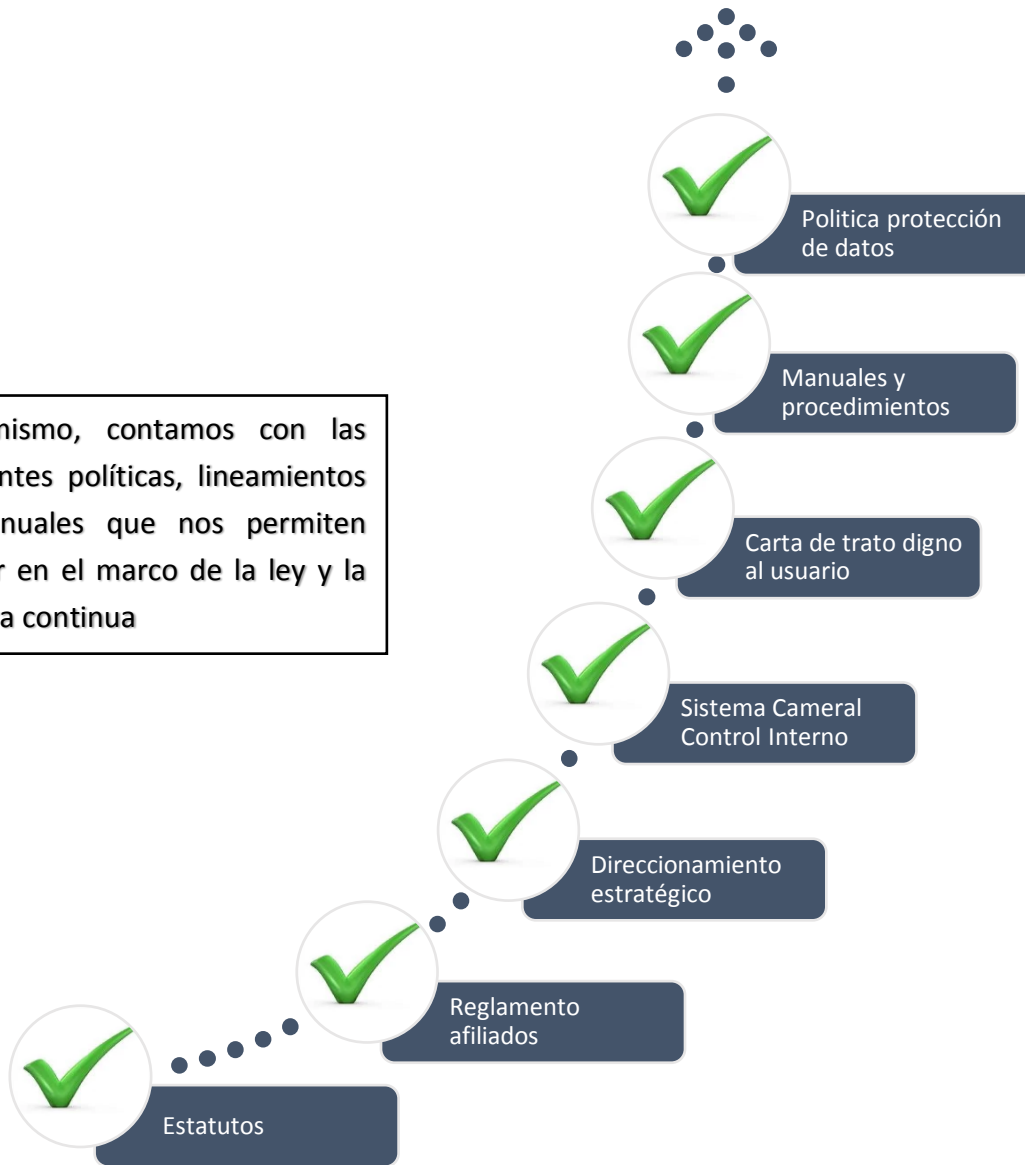
PRESIDENCIA EJECUTIVA				
Como representante legal de la Cámara de Comercio, tiene entre sus funciones la labor gerencial de la Institución, garantizar la ejecución del plan de acción y su direccionamiento estratégico.				
DIRECCIONES				
Jurídica	Administrativa	Planeación y Desarrollo	Competitividad	Fundación Progresamos
Asegura la prestación de los servicios registrales de acuerdo a los lineamientos normativos nacionales y el direccionamiento estratégico de la Organización.	Facilita el cumplimiento de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con los asuntos financieros, servicios administrativos y desarrollo del talento humano.	Garantiza la ejecución de los programas de desarrollo empresarial y la prestación de los servicios empresariales de acuerdo a los objetivos estratégicos definidos por la organización.	Se encarga de generar espacios de construcción público – privada donde se estructuran agendas y proyectos orientados al desarrollo socioeconómico territorial.	Apoya a la Cámara de Comercio de Palmira en temas de investigación socioeconómica y gestión de proyectos empresariales y sociales.

### 3.3 Ética e Integridad

La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un **Estatuto**, en el cual se encuentran los principios rectores que enmarcan los valores y la integridad de la organización; es allí donde declaramos nuestro compromiso ético frente a nuestros grupos de interés, directrices y normas de la organización.



Así mismo, contamos con las siguientes políticas, lineamientos y manuales que nos permiten actuar en el marco de la ley y la mejora continua



### 3.4 Generando Sinergias

Seguimos generando sinergias con los organismos nacionales e internacionales en el cumplimiento de nuestra misión.



 <b>Centro Nacional de Productividad</b> C O L O M B I A Producimos Resultados	 <b>Red Pacto Global Colombia</b>	 <b>CESOISACO</b>
 <b>Confecámaras</b> Red de Cámaras de Comercio	 <b>PROCOLOMBIA</b> EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS	 <b>redei+</b> emprendimiento
 <b>Invest Pacific</b> Agencia de Promoción de Inversión en el Pacífico Colombiano	 <b>Parque bioPacífico</b> Investigación e Innovación para el Desarrollo	 <b>Consejo Territorial de Planeación Palmira</b>

**Otros de igual nivel de importancia:** Recrear Palmira, Asociación de Empresarios de la Ciudadela Industrial La Dolores (Asodolores), Comisión Regional de Competitividad y Red de Emprendimiento Departamental.

### 3.5 Nuestra Jurisdicción

La Cámara de Comercio de Palmira tiene legalmente como jurisdicción los Municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria en el Departamento del Valle del Cauca.

Nuestra sede principal está ubicada en la calle 28 No. 30 – 15, zona céntrica en el municipio de Palmira; Pradera en la calle 6 No. 12 – 50; Florida en la carrera 18 No. 8 -31; y Candelaria en la carrera 7 No. 11 – 56.



### 3.6 Nuestra Gestión Estratégica

En las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) de la Cámara de Comercio de Palmira se abordan las estrategias de acuerdo a los ejes de trabajo de finidos por nuestro Direccionamiento Estratégico 2016 – 2019.

## **Visión**

La Cámara de Comercio de Palmira será una institución dinamizadora del desarrollo sostenible y competitivo de nuestra región y de su empresariado.

## **Misión**

Somos una organización de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, a quienes les brindamos a través de los registros públicos seguridad jurídica y respaldo legal de sus actividades mercantiles.

Contribuimos al desarrollo competitivo y sustentable del empresariado y la región, para propiciar un entorno favorable donde la sociedad logre mayor prosperidad.

Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios, la responsabilidad social empresarial y la innovación tecnológica, con un talento humano, ético, eficiente y calificado.

## **Política de Calidad**

Nos comprometemos a mejorar continuamente la capacidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con parámetros de Responsabilidad Social Empresarial y Control Interno cumpliendo los requisitos legales, de nuestros clientes y de la propia organización, propiciando el logro de los objetivos corporativos de cada Unidad Estratégica de Negocio y de Soporte y así impactar positivamente en los ámbitos económico, social y ambiental.

## **Principios de Responsabilidad Social**

Rendición de cuentas.

Transparencia.

Comportamiento ético.

Respeto por nuestros grupos de interés.

Respeto por la legalidad.

Respeto a los derechos humanos.

## Nuestros Valores

Solidaridad

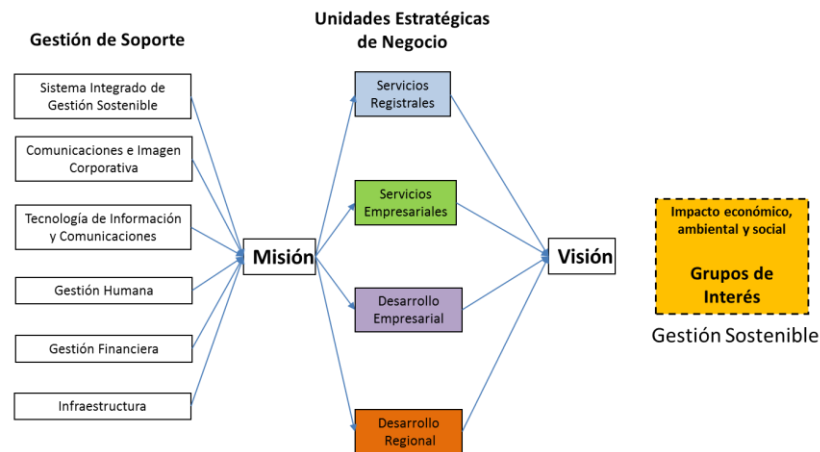
Honestidad

Servicio

Estabilidad Laboral y Familiaridad

Responsabilidad y Compromiso

## Estructura Estratégica



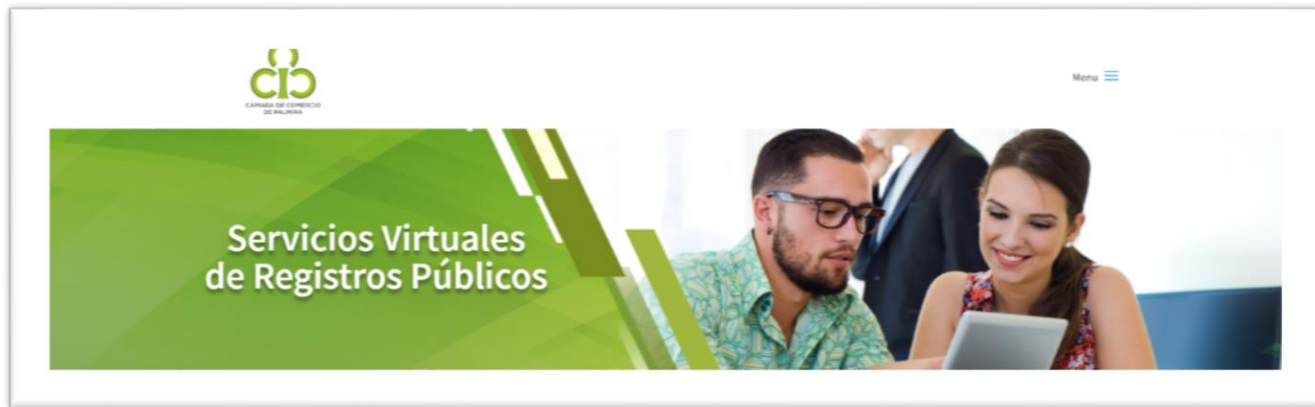
## Modelo de gestión





## 3.7 Nuestro Portafolio de Servicios

**3.7.1 Servicios Virtuales de Registros Públicos:** Con un esquema fácil de navegar le invitamos hacer uso del espacio que hemos diseñado para que a través de nuestros SERVICIOS EN LÍNEA pueda realizar virtualmente los siguientes trámites:



PASOS PARA CREAR SU EMPRESA



MATRÍCULA, RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN



AUTOLIQUE EL VALOR DE SU RENOVACIÓN



ESTADO DE TRÁMITES



ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



REGISTRO DE LIBROS ELECTRÓNICOS



REGISTRO DE PROPONENTES



COMPRA CERTIFICADOS VIRTUALES



REGISTRO ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA



INSCRIPCIÓN DE ACTAS Y DOCUMENTOS



CONTROL DE HOMONIMIA



CONSULTA DE EXPEDIENTES

**3.7.2 Programas y Servicios Empresariales:** Creemos en nuestros empresarios y diseñamos programas y servicios que ayudan a su crecimiento.

**Centro Empresarial de Negocios**



Acompañamiento para incursionar en los mercados internacionales



Apoyo para el fortalecimiento de su empresa



Información para hacer contactos

**Consultoría a su Medida**



Consultoría empresarial básica



Consultoría empresarial especializada

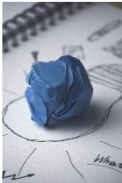


Consultoría con expertos canadienses

**Herramientas para la innovación**



Alianzas regionales para la innovación



Sistemas de gestión en innovación



Herramienta de autodiagnóstico

**3.7.3 Otros Servicios**



Alquiler de salas y auditorios



Información y estudios económicos



Información para contactos comerciales



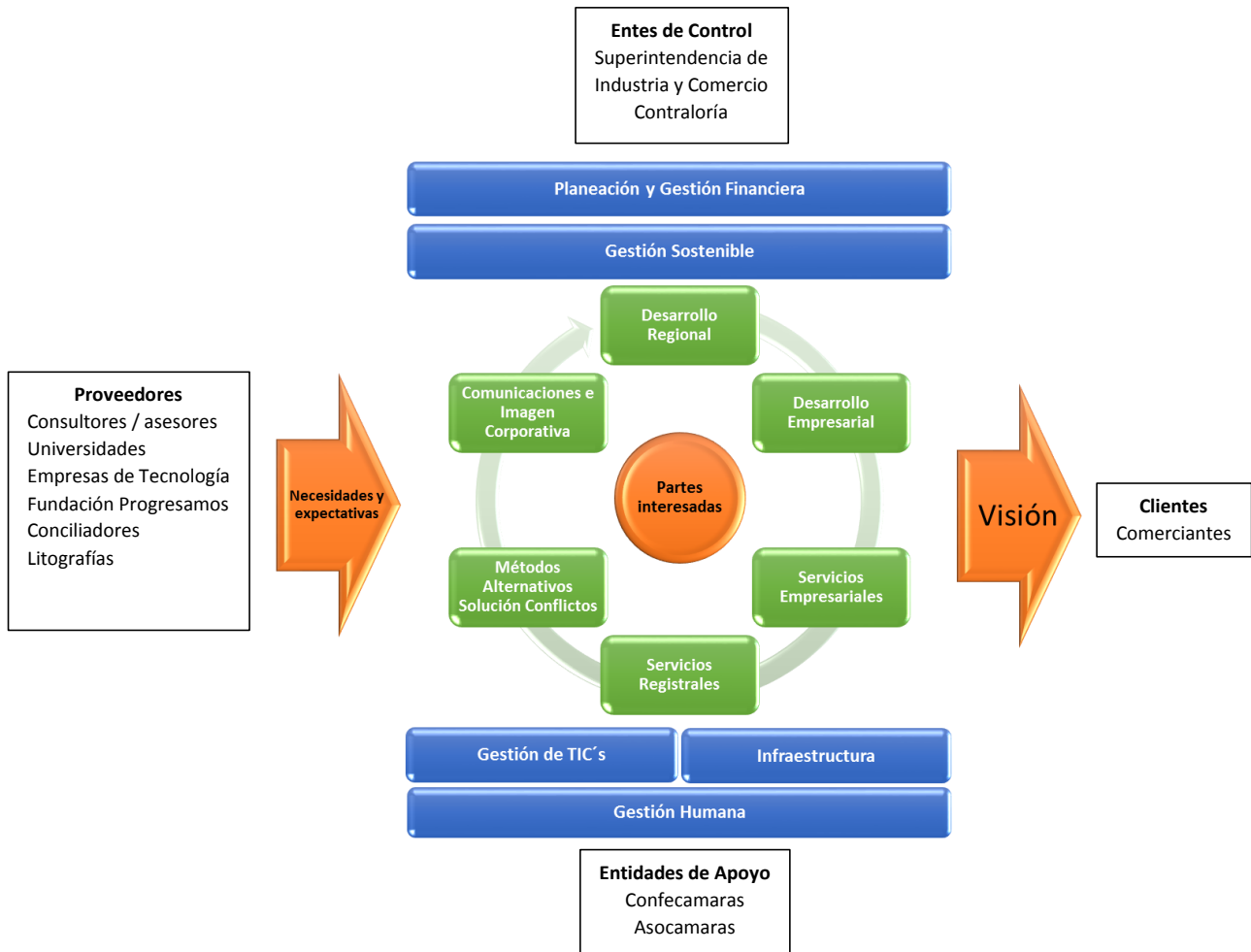
Centro de Conciliación



Afiliados

### 3.8 Nuestro Modelo de Suministro (NMS)

Nuestro modelo de suministro se basa en macro procesos de valor que giran en torno a la satisfacción de nuestros grupos de interés en la prestación de los diferentes servicios.

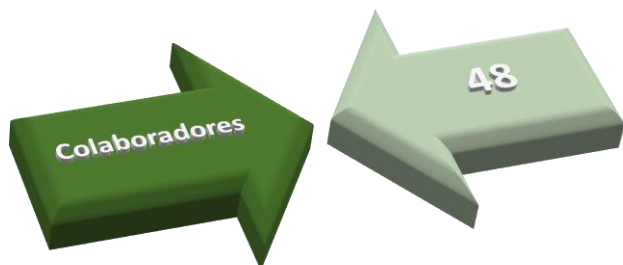


### 3.9 Nuestros Clientes

De acuerdo al Código de Comercio Colombiano las Cámaras de Comercio prestan sus servicios en favor de los comerciantes, así mismo, formulan recomendaciones a los organismos estatales y semioficiales.

Dentro de sus clientes las Cámaras tienen al sector empresarial formal, informal, emprendedores y la comunidad en general.

### 3.10 Nuestro Talento Cámara Comercio Palmira



#### Distribución por Edad

18 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 o más
10	9	4	4	6	8	7

## Distribución por Función y Género

Función	Femenino	Masculino
Alta Dirección		1
Dirección	2	3
Administrativo	6	7
Planeación	7	
Jurídico	11	6
Proyectos Especiales	2	2
Competitividad		1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>20</b>

**Salarios.** El salario básico en nuestra organización está por encima del salario mínimo legal vigente para Colombia.

SALARIO EN PESOS	2018
Salario Mínimo Legal	781.242
Salario Base de la Empresa	1.550.000
Salario Promedio	2.434.000

**Capacitación y educación.** Nuestro plan de formación está orientado a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores y su desarrollo profesional.



### 3.11 Salud y Bienestar

Comprometidos con proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores desarrollamos diferentes actividades para la prevención de enfermedades, así como la eliminación de factores o condiciones de riesgo que ponen en peligro su salud y creamos espacios de encuentro que fortalezcan el bienestar y nuestro clima laboral.

#### En salud

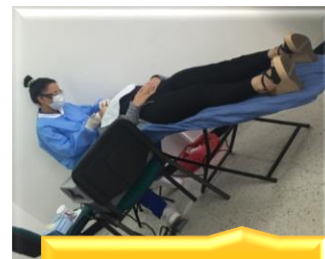
Con el fin de apoyar el bienestar físico de los colaboradores, se realizaron jornadas especiales de salud tales como charlas sobre equilibrio y armonía laboral, charlas para el cuidado de la piel, stands de prestación de servicios, rumba terapia, se realizaron los exámenes médicos periódicos y la evaluación con el médico laboral.



Cuidado de la piel



Gimnasia Laboral



Salud Oral



Revisión oftalmológica



Tmizaje de riesgo cardiovascular

#### En seguridad

Entre las actividades del año 2018 se incluyó la inducción y práctica sobre el uso de los extintores con el apoyo del cuerpo de bomberos del municipio de Palmira, buscando reforzar los conocimientos y forma de actuar frente a posibles situaciones extraordinarias.



### En Bienestar y Clima laboral

Durante el 2018 se llevaron a cabo diferentes actividades tales como la celebración día de la mujer, celebración día de la madre, celebración día del padre, celebración de cumpleaños de nuestros colaboradores, actividades deportivas, celebración del día del amor y la amistad y la Integración de fin de año, lideradas por el comité de convivencia laboral.



### Apoyo Educativo y necesidades de inversión

La Cámara de Comercio cuenta con beneficios para los colaboradores que motivan al crecimiento personal y profesional, a través de un auxilio de estudio por el 50% del valor del mismo; sea para inicio de estudios de pregrado y postgrado en temas acordes a su actividad laboral.



Así mismo, el Fondo de Empleados facilita a los colaboradores acceso a recursos económicos con beneficios y valores agregados que facilitan la compra o mejora de vivienda, educación e inversión familiar.

Apoyo económico Fondo de Empleados		
2016	2017	2018
\$175.057.431=	\$164.457.584=	\$168.646.985=

## 4. RESULTADOS DE NUESTRO COMPROMISO CON EL EMPRESARIADO Y LA COMUNIDAD

### 4.1 Servicios Registrales

COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO REGISTRAL				
	Operación	2016	2017	2018
<b>MATRICULA</b>	Registro Mercantil	2.035	1.996	2.209
	Establecimientos de Comercio	1.759	1.762	1.841
	Proponentes	66	61	55
	Entidades sin Animo de Lucro	76	83	71
	Registro Mercantil	9.188	9.330	10.193
	Establecimientos de Comercio	8.963	8.971	9.843
<b>RENOVACION</b>	Proponentes	83	82	70
	Entidades sin Animo de Lucro	647	630	740
	Registro Mercantil	1.136	1.144	857
	Establecimientos de Comercio	947	944	724
<b>CANCELACION</b>	Proponentes	61	76	67
	Entidades sin Animo de Lucro	11	16	37
	Expedidos	48.559	44.005	31.065
	Entes Estatales	1.957	3.027	3.618
<b>CERTIFICADOS</b>	RUE <sup>1</sup>	9.487	7.288	7.307
	Electrónicos	4.246	4.881	3.674

<sup>1</sup> Registro Único Empresarial

## 4.2 Servicios Empresariales.

**4.2.1 Capacitación:** ofrecemos a los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria programas de capacitación de alto nivel para que estén actualizados en temas de impacto para el fortalecimiento de sus negocios. En nuestro portal web publicamos nuestra agenda de capacitación y facilitamos su consulta y registro.



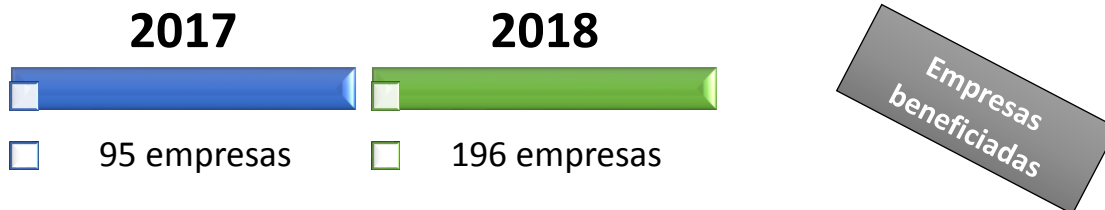
Beneficiados con los Programas de Formación			
	2016	2017	2018
<b>Asistentes</b>	3.256	2.581	3.632



Algunas áreas de formación

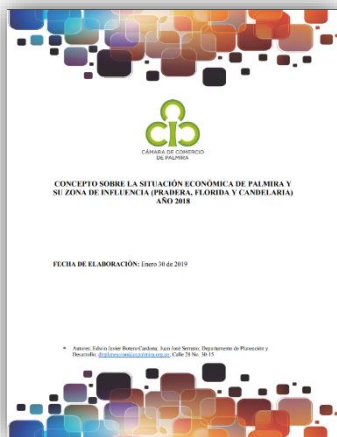


**4.2.2 Eventos Comerciales Nacionales e Internacionales:** La Cámara de Comercio de Palmira facilita oportunidades de negocios para empresas de la ciudad y su jurisdicción, que desean ampliar su portafolio de clientes en el mercado nacional e internacional , a través de ferias, misiones comerciales y ruedas de negocios realizadas en alianza con entidades nacionales y foráneas.



Eventos
Colombiatex
Feria del Mueble y la Madera
Alimentec
Macrorueda Procolombia
Colombia Moda
Feria Internacional de Bogotá
Compras Públicas
Expo Yarú

**4.2.3 Información y Estudios Económicos.** La Cámara de Comercio de Palmira anualmente pone a disposición de la comunidad en general y la comunidad empresarial información sobre el panorama de la economía nacional y regional y una serie de estudios, investigaciones y documentos construidos por la Cámara que buscan facilitar la toma de decisiones y el acceso a la información de tipo económico y empresarial.



## USUARIOS ATENDIDOS EN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

	2016	2017	2018
Comercio Exterior	391	312	337
Información General	308	587	536
Estadísticas	83	69	44
Registro de Marcas	172	284	215
Otros temas	521	358	608
<b>Total</b>	<b>1.167</b>	<b>1.610</b>	<b>1.740</b>

**4.2.4 Conciliación.** Ofrecemos el servicio de conciliación como una forma rápida, económica y basada en el marco jurídico para resolver conflictos en materia comercial, civil y de familia.



### Comportamiento de Audiencias

	2016	2017	2018
Familia	27	23	26
Civil	76	39	44
Comercial	0	0	1
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>62</b>	<b>71</b>

**4.2.5 Alquiler de Salas y Auditorios.** En la Cámara de Comercio de Palmira contamos con modernas infraestructuras en salas y auditorios en cada una de nuestras sedes, para la realización de eventos de tipo empresarial, de capacitación y cultural de la región. A continuación se relacionan el número de servicios ofrecidos.



Espacio Locativo	2016	2017	2018
Auditorio Palmira	212	209	234
Salón Empresarial Palmira	182	128	161
Salón Exposiciones Palmira	204	169	194
Espacios Pradera	158	159	222
Espacios Florida	136	146	221
Espacios candelaria	166	93	106
<b>Total</b>	<b>1.058</b>	<b>904</b>	<b>1.138</b>

## 4.3 Desarrollo Empresarial

**4.3.1. Emprendimiento.** La cámara de Comercio de Palmira ejerce la secretaria Técnica de la red de Emprendimiento I+.

Con la integración de 18 instituciones que ofrecen servicios empresariales y de apoyo al emprendimiento en los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, se está conformando el ecosistema de emprendimiento e innovación que facilite la creación y sostenibilidad de los emprendimientos en la zona de jurisdicción de la Cámara de Comercio.

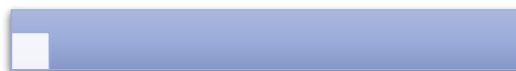


### Programa



- Diplomado emprendimiento innovador
- 6° Concurso mi región emprende
- Apoyo y participación evento Heroes Fest 2018
- Rueda de soluciones financieras para emprendedores

### Resultados



- 43 emprendedores
- 120 emprendedores participantes
- 300 participantes entre emprendedores y empresarios
-



Diplomado Desarrollo Empresarial e Innovación

30 participantes certificados.

104 horas de formación y asesoría.



6° Concurso de Emprendimiento - "Mi Región Emprende"

120 participantes

10 finalistas categoría 1

10 finalistas categoría 2

17 evaluadores, 5 instituciones



Premiación 6° Concurso de Emprendimiento

20 finalistas: Programa de acompañamiento.

6 ganadores: Programa de acompañamiento y estímulo económico

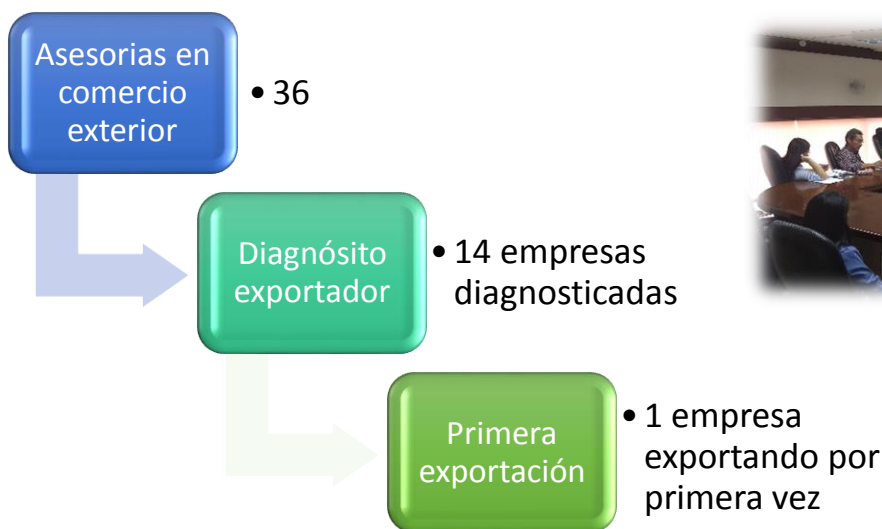
**4.3.2 Fortalecimiento a la Gestión Empresarial.** Para impulsar el desarrollo competitivo de los sectores y las empresas para que cuenten con una estructura productiva e innovadora en el 2018 desarrollamos las siguientes actividades.

- Consultoría Empresarial Básica: En alianza con la Fundación Progresamos, la Universidad Nacional, La Universidad Santiago de Cali y la Universidad Pontificia Bolivariana cincuenta y tres (53) empresas resolvieron problemas sin costo alguno en las áreas de publicidad, costos y finanzas, administración y diseño para la innovación.

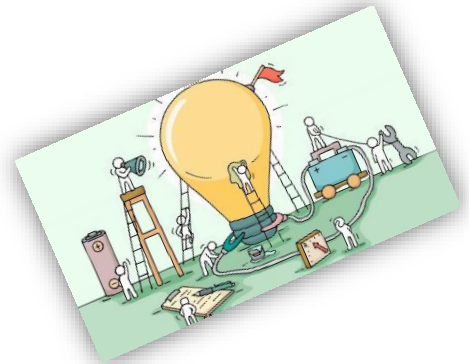
Empresas beneficiadas



- Consultoría en Comercio Exterior: Seguimos impulsando y apoyando la internacionalización empresarial del territorio en alianza con Procolombia.



- **Consultoría especializada:** Para fortalecer la base competitiva de las empresas estamos acompañando a las mismas a que implementen proyectos especiales en innovación, sistemas de gestión y normas técnicas.



**Innovación** 4 mipymes terminaron ruta de innovación.

5 empresas con prototipos en el programa Alianzas por la Innovación

3 empresas implementaron su sistema de gestión de innovación



**Sistemas de gestión de la calidad**

5 empresas implementando ISO 9001:2015.

1 Empresa certificada

3 empresas implementaron su sistema de gestión de innovación

**Negocios Digitales** 3 empresas asesoradas en creación y consolidación de negocios a partir del uso de las TIC, haciendo especial énfasis en el desarrollo de aplicaciones móviles, software y contenidos.



## 4.4 Desarrollo Regional

**4.4.1 Entorno Competitivo.** Para contribuir al mejoramiento de las condiciones de la región en que actuamos para atraer la inversión y fortalecer las empresas existentes, se desarrollaron las siguientes acciones:



- En un trabajo conjunto con la Fundación para el Desarrollo Integral del Pacífico (FDI) y la Cámara de Comercio de Palmira, los gremios entregamos el documento “Orientaciones Estratégicas”, en sesión ordinaria del Concejo Municipal, que consolida las **propuestas para la formulación del Plan de Ordenamiento Territorial, POT de Palmira**, que definirá la visión del territorio palmirano en los próximos 3 periodos de gobierno.



Entrega del documento “Orientaciones Estratégicas” al Concejo Municipal y Secretaria de Planeación Municipal en sesión ordinaria del Concejo Municipal.

- Programa Zonas más Afectada por el Conflicto Armado (ZOMAC): Con la creación de la mesa de trabajo interinstitucional ZOMAC se facilitó la articulación entre actores locales y nacionales para que se materialice la estrategia nacional para el desarrollo de las zonas más afectadas por el conflicto – ZOMAC en los municipios de Pradera y Florida en el Valle del Cauca.



Así mismo, se facilitó el acercamiento entre el sector empresarial y la comunidad con las entidades nacionales Alta Consejería para el Postconflicto, Agencia de Renovación del Territorio (ART), Confecamaras y DIAN.

Se realizó la primera ruda de proyectos donde los municipios de Pradera y Florida presentaron al empresariado sus necesidades y el interés para que los mismos se vincularan a los proyectos y gozaran de los beneficios tributarios al apoyar las iniciativas de desarrollo de estos territorios.

- Seguimos mejorando el ambiente para hacer negocios en el territorio:

La Cámara de Comercio de Palmira sigue liderando la implementación de la estrategia nacional de simplificación trámites para crear empresa en el marco del Programa del Gobierno Nacional – Ventanilla Única Empresarial – VUE.

**Avances en Palmira.** Se tiene implementado y aprobado por Confecamaras el **web service**, lo que permitirá en tiempo real NOTIFICAR a la Secretaria de Hacienda, Planeación, Salud y Gobierno la matrícula de un establecimiento de Comercio.

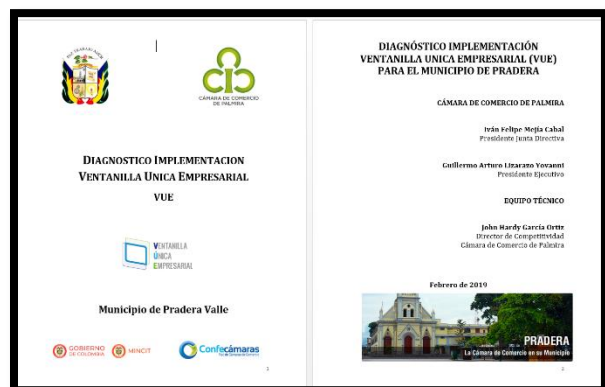


Lo anterior simplifica tiempo, costo y requisitos con Hacienda por parte del empresario, pues no tendrá que ir a Hacienda a registrarse y llevar un certificado de existencia y representación.

Así mismo, se avanzó en la parametrización del **aplicativo del uso del suelo**, que permitirá que las personas puedan consultar si la operación de un establecimiento de comercio es permitida según el Plan de Ordenamiento Territorial.

**Avances Pradera.** En el mes de abril de 2018 se creó por Decreto Municipal el Comité Local de Simplificación de Trámites integrado por Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación e Infraestructura, Secretaría de Salud, Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana, DIAN, Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC) y Cámara de Comercio.

Así mismo, se elaboró el diagnóstico o línea de base en el Municipio de Pradera para la implementación del VUE que mejorará y facilitará el proceso de apertura y formalización empresarial, reduciendo costos, tiempos y trámites.



**Avances Candelaria.** Se inició el trabajo de campo (diagnóstico).

- Consejo Municipal de Palmira en Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación: Creado por Decreto Municipal es la instancia Público – Privada que gestiona la Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación en el Municipio de Palmira. La Cámara de Comercio de Palmira y la Dirección de Emprendimiento de la Alcaldía ejercen la Secretaria Técnica. En el 2018 este consejo creó sus mesas de trabajo e inició su trabajo en busca de mejorar la base competitiva del Municipio de Palmira.

### Mesas Temáticas del Consejo Mpal de CCTI



¿En qué estamos en el Consejo Mpal de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación?



**4.4.2 Vocería y Representación.** La Cámara de Comercio de Palmira interviene y participa en diferentes escenarios públicos, privados y sociales para coadyuvar en el fortalecimiento empresarial de la región en que actúa e impulsar en conjunto iniciativas, proyectos y programas que promuevan el desarrollo económico y social de la región.

Entre los temas intervenidos en el año 2018 se encuentran:

Tema	Impacto
<b>Plan de Ordenamiento Territorial – Nuevo POT de Palmira</b>	En representación de los microempresarios del municipio de Palmira, la Cámara de Comercio ejerce la presidencia del Consejo Territorial de Planeación donde conjuntamente con los representantes de la sociedad civil se propende por una efectiva planificación del territorio.
<b>Consejo Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación</b>	La Cámara de Comercio de Palmira fue convocada por este importante ente departamental en representación de los Consejos Municipales de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación, en el cual se tratan los temas de CTI del Dpto.
<b>Comité Cívico Intergremial de Palmira</b>	Con el liderazgo de la Cámara de Comercio de Palmira los gremios hicieron entrega de propuestas al nuevo POT de Palmira en los ejes de Segunda pista aeropuerto, conectividad e Infraestructura, desarrollo Empresarial, servicios Públicos y vivienda.

**4.4.3 Desarrollo Social y Cultural.** Con el propósito apoyar la cultura y el bien estar social de la zona de jurisdicción se acompañaron las siguientes actividades:



### Desarrollo Social y Cultural

- Lanzamiento del libro "Eternos Momentos" del escritor palmirano Dario Caicedo.1 3Festival Internacional de Títeres. Presentación Artística de los Hermanos Calero.
- Apoyo artista Palmirano con su obra "Más allá de la suerte, cultura de los corteros de caña"
- Apoyo a los Programas Sembremos a Futuro y DARE organizado por Corporozo
- Apoyo Encuentro Latinoamericano de cantautores
- Realización de los siguientes eventos: Recital poético Lida Carvajal Zafra y lanzamiento de su libro Atizando Fuegos.

### Desarrollo Social y Cultural

- Apoyo a la Agrupación Folclórica Kacharipari para representar a Palmira en la Versión 46 del Festival Folclórico Colombiano Festival de Festivales
- Campaña Conservación del Medio Ambiente y VII Festival de Bandas Maximiliano Omen Chilito
- Concierto con la artista colombiana Beatriz Arellano.
- Apoyo al Festival de la Palma, 16 Festival Internacional de Danzas "Colombia Baila", Evento "Vivir para Crear" del artista León Octavio Osorno "Balita".
- Participación y apoyo exposición "Vivir para crear"

**4.4.4 Seguridad, paz y convivencia.** Conforme a los lineamientos del gobierno nacional hemos desarrollado actividades encaminadas a contribuir la transformación social de la zona de jurisdicción hacia un territorio con seguridad humana y en paz.

Curso - Ejercicio para el Control Social de la Gestión Pública: Con el apoyo de la Universidad del Valle y la Escuela Superior de la Administración Pública, 32 líderes sociales y cívicos fueron capacitados en control social para la gestión pública.



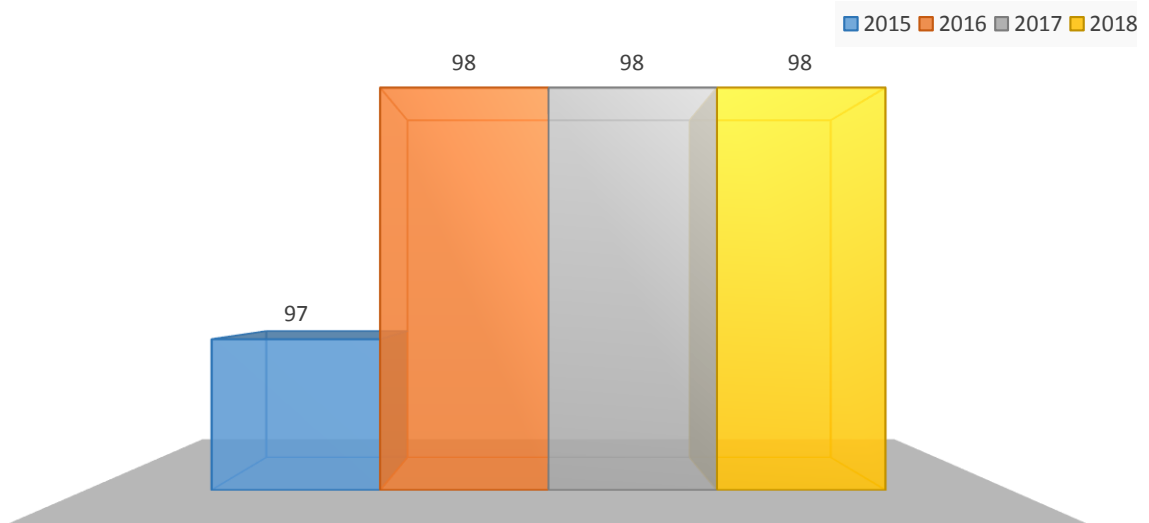
Foro - Desde la Seguridad Humana las Mujeres le Apostamos a La Paz: con el apoyo de la Corporación de Investigación y Acción Social y Económica – CIASE, el Colegio Colombiano de Psicología capítulo Valle y el Fondo Sueco-Noruego de Cooperación con la Sociedad Civil Colombiana– FOS.

## 5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para lograr la excelencia en el servicio nos hemos propuesto conocer año tras año el sentir de nuestros clientes con respecto a nuestra atención y los servicios obtenidos. Constantemente buscamos conocer la opinión de nuestros usuarios con respecto a las características del servicio y de los cambios que considera necesarios para el mismo.

A continuación se relacionan los resultados alcanzados en 2017.

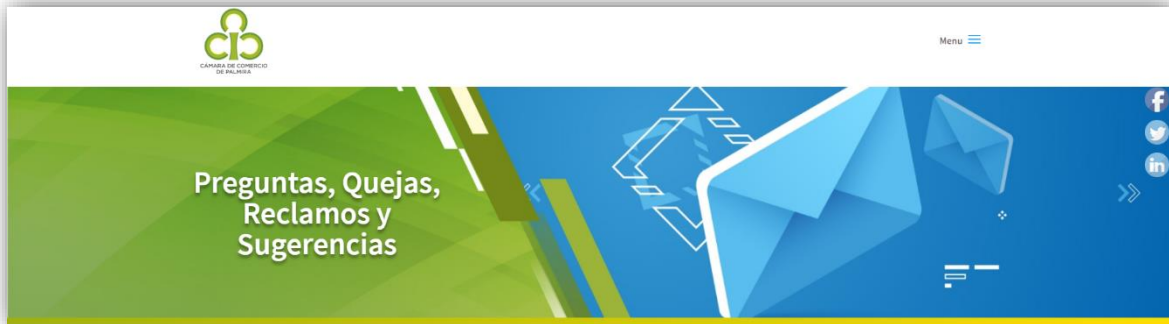
### Tasa de Usuarios Satisfechos



### Número de Quejas y Reclamos



Sus opiniones, quejas y/o reclamos nos permitirán mejorar para prestarle un mejor servicio. La Cámara de Comercio de Palmira le invita a hacer uso de este recurso, al cual puede acceder: Personalmente, telefónicamente a través del número 2755150 o diligenciando el formulario que se encuentra en nuestra página web.



## 6. DESEMPEÑO ECONOMICO

Dado el carácter de nuestra organización, donde nuestras funciones están orientadas al sector empresarial y la comunidad, la generación de valor económico nos permite ser sostenibles, al tiempo que fomentamos el desarrollo empresarial y socioeconómico de nuestra zona de jurisdicción que comprende los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria.

Por direccionamiento de la Superintendencia de Industria y Comercio las Cámaras de Comercio de Colombia deben publicar su ejecución presupuestal de acuerdo a lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública – Ley 1712 de 2014.

A continuación se presenta parte de la información publicada en nuestro portal web para 2018.

### EJECUCION PRESUPUESTAL

Concepto	2017	2018
<b>INGRESOS PUBLICOS</b>	<b>4.982.133</b>	<b>5.077.654</b>
Del registro mercantil	4.296.781	4.421.930
Del registro de proponentes	110.218	97.563
Del registro de las ESALES	183.663	223.634
Del registro de RONEOL	624	667
Otros ingresos públicos	390.847	333.860
<b>EGRESOS PUBLICOS</b>	<b>3.387.862</b>	<b>3.526.686</b>
Gastos de personal	1.705.512	1.777.943
Gastos por honorarios y asesorías	153.001	47.413
Gastos de funcionamiento	1.269.459	1.385.939
Gastos de mantenimiento	259.890	315.391
<b>EXCEDENTE</b>	<b>1.594.271</b>	<b>1.550.968</b>

Valores en miles de pesos

## 7. NUESTRO COMPROMISO CON LO AMBIENTAL

La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un compromiso ambiental que se ve reflejado en nuestras acciones que abogan por un consumo responsable de agua, energía y papel. Nuestro compromiso con la conservación del medio ambiente está enmarcado en nuestro direccionamiento estratégico cuando nos comprometemos a promover el desarrollo sostenible de nuestro territorio.

### Consumo de Agua en M3

Año	Palmira	Pradera	Florida	Candelaria
2016	841	242	72	60
2017	885	104	72	91
2018	916	165	138	93
Variación	3.5%	58.6%	91.6%	2.19%

### Consumo de Energía en KW

Año	Palmira	Pradera	Florida	Candelaria
2016	250.868	13.976	12.794	17.688
2017	206.49	11.359	13.782	13.137
2018	113.921	13.578	14.334	11.493
Variación	-.44%	19.5%	4%	-12.5%

## 8. NUESTRO COMPROMISO CON LO SOCIAL

Hemos alineado nuestra gestión estratégica al llamado universal del programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD), buscando que nuestros programas sumen al cumplimiento de los **objetivos de desarrollo sostenible**. De esta forma contribuimos a poner fin a la pobreza, a proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

En el capítulo 4 de este informe se cita como nuestros programas impactan en el empresariado y la comunidad para transformar nuestra jurisdicción que son los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria.



## 9. INDICADORES GRI – PACTO GLOBAL

ESTRATEGIA Y ANALISIS		
	Reportado	Pág.
G4-1	Total	3
G4-2	Total	N.A
G4-3	Total	1
G4-4	Total	17 (Portafolio de servicios)
G4-5	Total	13
G4-6	Total	N.A
G4-7	Total	8
G4-8	Total	19
G4-9	Total	17 - 39
G4-10	Total	22
G4-11	Total	(En la organización no existen convenios colectivos)
G4-12	Total	19
G4-13		4
G4-14		4
G4-15		13
G4-16		13
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Total	N.A
G4-18	Total	6
G4-19	Total	6
G4-20	Total	6
G4-21	Total	6
G4-22	Total	6
G4-23	Total	6
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	Reportado	Pág.
G4-24	Total	4
G4-25	Total	4
G4-26	Total	4
G4-27		4
PERFIL DE LA MEMORIA		
	Reportado	Pág.
G4-28	Total	4
G4-29	Total	4
G4-30	Total	4
G4-31		4
G4-32		48 y 4
G4-33		N.A
GOBIERNO		

	Reportado	Pág.
G4-34	Total	10
G4-35	Total	N.A
G4-36	Total	N.A
G4-37		N.A
G4-38		N.A
G4-39		N.A
G4-40		N.A
G4-41		N.A
G4-42		N.A
G4-43		N.A
G4-44		N.A
G4-45		N.A
G4-46		N.A
G4-47		N.A
G4-48		N.A
G4-49		N.A
G4-50		N.A
G4-51		N.A
G4-52		N.A
G4-53		N.A
G4-54		N.A
G4-55		N.A

#### ÉTICA E INTEGRIDAD

	Reportado	Pág.
G4-56	Total	11 y 16
G4-57	Total	N.A
G4-58	Total	N.A

#### INFORME SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION

	Reportado	Pág.
G4-DMA	Total	7

#### Indicadores por Aspectos

##### CATEGORÍA: ECONOMÍA

	Reportado	Pág.
Desempeño económico		
G4-EC1	Parcial	40
G4-EC2		N.A
G4-EC3		N.A
G4-EC4		N.A
Presencia en el mercado		
G4-EC5	Total	21
G4-EC6		N.A
Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7		N.A

G4-EC8		23-38
Prácticas de adquisición		
G4-EC9		No se calcula

## Indicadores por Aspectos

### CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

	Reportado	Pág.
<b>Materiales</b>		
G4-EN1	Parcial	N.A
G4-EN2		N.A
<b>Energía</b>		
G4-EN3	Total	40
G4-EN4		N.A
G4-EN5		N.A
G4-EN6		40
G4-EN7		N.A
<b>Agua</b>		
G4-EN8		40
G4-EN9		N.A
G4-EN10		N.A
<b>Biodiversidad</b>		
G4-EN11		N.A
G4-EN12		N.A
G4-EN13		N.A
G4-EN14		N.A
<b>Emisiones</b>		
G4-EN15		N.A
G4-EN16		N.A
G4-EN17		N.A
G4-EN18		N.A
G4-EN19		N.A
G4-EN20		N.A
G4-EN21		N.A
<b>Efluentes y residuos</b>		
G4-EN22		N.A
G4-EN23		N.A
G4-EN24		N.A
G4-EN25		N.A
G4-EN26		N.A
<b>Productos y servicios</b>		
G4-EN27		N.A
G4-EN28		N.A
<b>Cumplimiento regulatorio</b>		
G4-EN29		N.A
<b>Transporte</b>		
G4-EN30		N.A
<b>General</b>		
G4-EN31		N.A
Evaluación ambiental de los proveedores		

G4-EN32		N.A
G4-EN33		N.A
<b>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</b>		
G4-EN34		No se calcula

## CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

	Reportado	Pág.
<b>ASPECTO: EMPLEO</b>		
G4-LA1	Total	20
G4-LA2	Total	No se calcula
G4-LA3	Total	No hubo
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>		
G4-LA4	Total	N.A
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
G4-LA5		21
G4-LA6		No se presentaron en el periodo
G4-LA7		N.A
G4-LA8		N.A
<b>Capacitación y educación</b>		
G4-LA9		22
G4-LA10		N.A
G4-LA11		22
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
G4-LA12		22
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>		
G4-LA13		No se calcula

### Indicadores por Aspectos

#### PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

	Reportado	Pág.
<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>		
G4-LA14		N.A
G4-LA15		N.A
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>		
G4-LA16		No se reportaron incidentes de este tipo

## DERECHOS HUMANOS

	Reportado	Pág.
<b>Inversión</b>		
G4-HR1		N.A
G4-HR2		N.A
<b>No discriminación</b>		
G4-HR3		N.A
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		

<b>G4-HR4</b>		N.A
<b>Trabajo infantil</b>		
<b>G4-HR5</b>		No existen acciones de este tipo. La jurisdicción de la CCP fue fijada por el Estado.
<b>Trabajo forzoso</b>		
<b>G4-HR6</b>		N.A
<b>Medidas de seguridad</b>		
<b>G4-HR7</b>		N.A
<b>Derechos de la población indígena</b>		
<b>G4-HR8</b>		N.A
<b>Evaluación</b>		
<b>G4-HR9</b>		N.A
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>		
<b>G4-HR10</b>		N.A
<b>G4-HR11</b>		N.A
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>		
<b>G4-HR12</b>		N.A

<b>SOCIEDAD</b>		
	<b>Reportado</b>	<b>Pág.</b>
Comunidades locales		
<b>G4-SO1</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
<b>G4-SO2</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
Lucha contra la corrupción		
<b>G4-SO3</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
<b>G4-SO4</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
<b>G4-SO5</b>		N.A
Política pública		
<b>G4-SO6</b>		No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.
Prácticas de competencia desleal		
<b>G4-SO7</b>		No se presentaron este tipo de reclamaciones
Cumplimiento regulatorio		
<b>G4-SO8</b>		N.A
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
<b>G4-SO9</b>		N.A
<b>G4-SO10</b>		N.A
Mecanismos de reclamación por impacto social		
<b>G4-SO11</b>		No hubo multas en 2017

<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
	<b>Reportado</b>	<b>Pág.</b>
Salud y seguridad de los clientes		
<b>G4-PR1</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
<b>G4-PR2</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
Etiquetado de los productos y servicios		
<b>G4-PR3</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
<b>G4-PR4</b>		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
<b>G4-PR5</b>		N.A

Comunicaciones de Mercadotecnia		
<b>G4-PR6</b>		No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.
<b>G4-PR7</b>		
Privacidad de los clientes		
<b>G4-PR8</b>		No se presentaron este tipo de reclamaciones
Cumplimiento regulatorio		
<b>G4-PR9</b>		