

CÁMARA DE COMERCIO DE CALI

INFORME DE GESTIÓN

AÑO 2015

GESTIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

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

- Certificado Electrónico – inmediato, para afiliados y servicio pre pagado
- Depuración de la base de datos: Aplicación de la Ley 1727
- Ajustes y depuración de la base de datos de afiliados: Aplicación de la Ley 1727 – Gobernabilidad
- Captura de información exógena
- Convenio Confecámaras – RNEC: acceso a la base de datos de identificación biométrica
- Inscripción de actos y documentos: servicio virtual para la radicación de los trámites por parte del empresario
- Renovación: ajuste de la funcionalidad del aplicativo web
- Consulta virtual de expedientes para entidades estatales
- Mejoramiento/ajustes de las funcionalidades del SIRP
- Registro Único de Operadores de Libranza: renovación, actualización y consulta
- Estructuración de los indicadores de servicio con Tableau: tiempos de espera, de atención y respuesta
- Definición del Plan de Continuidad del Negocio con aseguramiento corporativo, tecnología y firma consultora.
- Participación en la definición y elaboración de los lineamientos de la seguridad de la información.
- Continuidad del proceso de Universidad del Servicio para el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido al empresario
- Ejecución de Comités para el personal: abogados, back y front, y general
- Proceso de rotación de personal en las sedes como mecanismo de fortalecimiento de las competencias de los colaboradores
- Vinculación y capacitación de 4 abogados
- Inicio del proceso de capacitación continua al personal de la Unidad
- Elaboración de la encuesta de satisfacción con un resultado del 90%

Registro Mercantil:

- Se matricularon 14.879 comerciantes personas naturales y jurídicas, presentando una variación del -11,36% respecto a las matrículas del año anterior que presentaron un total de 16.785.

- Se matricularon 11.170 establecimientos de comercio, presentando una variación del -8,82% respecto a las matrículas del año anterior que presentaron un total de 12.250.
- Renovaron su matrícula mercantil 68.021 comerciantes personas naturales y jurídicas, presentando una variación del 9,56% respecto a las renovaciones del año anterior que presentaron un total de 62.083.
- Renovaron su matrícula mercantil 66.587 establecimientos de comercio, presentando una variación del 4,31% respecto a las renovaciones del año anterior que presentaron un total de 63.834.
- Cancelaron su matrícula mercantil 44.611 comerciantes personas naturales y jurídicas, presentando una variación del 571,85% respecto a las cancelaciones del año anterior que presentaron un total de 6.640. Lo anterior, debido a la aplicación de la depuración de la Ley 1727.
- Cancelaron su matrícula mercantil 53.011 establecimientos de comercio, presentando una variación del 727% respecto a las cancelaciones del año anterior que presentaron un total de 6.410. Lo anterior, debido a la aplicación de la depuración de la Ley 1727.

Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro:

- Se realizó la constitución de 613 ESAL, presentando una variación del -11,16% respecto a las constituciones del año anterior que presentaron un total de 690.

Renovaron su inscripción 4.363 ESAL, presentando una variación del 4,03% respecto a las renovaciones del año anterior que presentaron un total de 4.194.

Registro Único de Proponentes:

- Se inscribieron al RUP 744 personas naturales y jurídicas, presentando una variación del -34,51% respecto a las inscripciones del año anterior que presentaron un total de 1.136.
- Renovaron su inscripción al RUP 986 personas naturales y jurídicas, presentando una variación del 111,13% respecto a las renovaciones del año anterior que presentaron un total de 467.
- Actualizaron su inscripción al RUP 266 personas naturales y jurídicas, presentando una variación del -19,88% respecto a las modificaciones del año anterior que presentaron un total de 332.

- Cesaron efectos en el RUP 606 inscritos, por no presentar su renovación dentro del término de tiempo establecido por la Ley, presentando una variación del -51,09% respecto a las cesaciones del año anterior que presentaron un total de 1.239.

Concepto	2015	2014	Variación
	(volúmenes)		
Registro Mercantil			
Personas naturales y jurídicas			
Matrículas	14.879	16.785	-11,36%
Cancelaciones	44.611	6.640	571,85%
Renovaciones	68.021	62.083	9,56%
Establecimientos de comercio			
Matrículas	11.170	12.250	-8,82%
Cancelaciones	53.011	6.410	727%
Renovaciones	66.587	63.834	4,31%
Registro Único de Proponentes			
Inscripciones	744	1.136	-34,51%
Renovaciones	986	467	111,13%
Actualizaciones	266	332	-19,88%
Cesación de efectos	606	1.239	-51,09%
Entidades sin ánimo de lucro			
Constituciones	613	690	-11,16%
Renovaciones	4.363	4.194	4,03%

Programa Universidad del Servicio:

109 funcionarios de la Unidad de Registros Públicos y Redes Empresariales participaron de 30 jornadas de socialización de libretos y protocolos, atributos del servicio, principios de la promesa del servicio, taller de comunicación asertiva, trabajo de servicio al cliente con Promotores, entre otros.

Reuniones y capacitaciones para los colaboradores de Registros Públicos:

Con el objetivo de desarrollar actividades que contribuyan a la unificación de la información que se suministra a los clientes para la realización de los trámites de registro, de acuerdo con procedimientos y criterios registrales, teniendo en cuenta los últimos cambios normativos, se capacitó y se realizó acompañamiento y retroalimentación de la siguiente manera:

1. Comités

Dirigido	Desde	Hasta	No. personas	No. horas	Cantidad
Abogados	23/01/2015	11/12/2015	17	33	11
CAE y RYT	04/03/2015	22/12/2015	8	27,5	11
Back registro	12/02/2015	15/12/2015	35	16	8
Operaciones	04/03/2015	09/09/2015	8	20	5
Unidad	02/03/2015	04/09/2015	7	20	5
Asocámaras	17/04/2015	27/11/2015	22	16	2
CCCartago	24/08/2015	24/08/2015	24	4	1

2. Capacitaciones:

Se brindaron las siguientes capacitaciones al personal de la Unidad:

- Universidad del servicio
- Plan de continuidad del negocio
- Curso - impacto jurídico de la gestión documental electrónica
- RNT
- Aspectos generales de registros públicos, RONEOL, proponentes y mercantil
- Banco de la República autenticidad de billetes y monedas
- Se realizaron 13 capacitaciones en temas de registros públicos a Auxiliares de Registro.

3. Participación en otros temas jurídicos y de registro:

- Conferencia Proyecto de Reforma al Régimen Societario - Supersociedades
- Diplomado Código General del Proceso
- Curso en Secretaria Arbitral

4. Conferencias ofrecidas a los empresarios:

- Registro Nacional de Turismo a prestadores de Servicios Turísticos
- Registro Único de Proponentes a empresarios

Programa de Formalización focalizada:

- Se realizaron 484 asesorías personalizadas y 13 asesorías grupales sobre Constitución de Empresa.
- En total se sensibilizaron a 726 personas, de las cuales se formalizaron 367, que corresponde al 50,5%.

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

Febrero:

Es tiempo de renovar : <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/24201/es-tiempo-de-renovar.html>

Marzo:

1. Editorial: Renovar hace parte de crecer: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/24825/renovar-hace-parte-de-crecer.html>
2. Diez primeros empresarios en renovar sus ganas de crecer: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/24964/10-primeros-empresarios-en-renovar-sus-ganas-de-crecer.html>
3. Renovar es crecer: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/24829/renovar-es-crecer.html>
4. Más cerca de usted <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/24839/mas-cerca-de-usted.html>
5. Estrenamos sede en Unicentro: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/24942/estrenamos-sede-en-unicentro.html>

Mayo:

Las 10 +: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/25756/las-10.html>

Junio:

1. Avanza nuevo régimen societario: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/26554/avanza-nuevo-regimen-societario.html>
2. Preserve su matrícula: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/26601/preserve-su-matricula.html>

Julio:

1. Editorial: Un nuevo servicio para el crecimiento empresarial: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/26674/un-nuevo-servicio-para-el-crecimiento-empresarial.html>
2. Le tenemos su certificado electrónico: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/26813/le-tenemos-su-certificado-electronico.html>

Agosto:

1. Editorial: Una estructura productiva diversa y en evolución: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/27436/una-estructura-productiva-diversa-y-en-evolucion.html>

Septiembre:

Más cerca de los empresarios: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/28149/mas-cerca-de-los-empresarios.html>

Octubre:

La formalización empresarial: un paso al éxito: <http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/28525/la-formalizacion-empresarial-un-paso-al-exito.html>

Tarifas de los registros públicos:

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

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

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, el servicio de información telefónica 8861329 o mediante los correos electrónicos pqr@ccc.org.co y contacto@ccc.org.co. Para resolverlos se tiene personal dispuesto en la sede Principal.
- Con respecto a las peticiones se modificó el procedimiento en el cual se estableció un tiempo interno para proyectar respuesta y así elaborar un control preventivo en los tiempos de respuesta.
- Con respecto a los reclamos se implementó la estrategia de realizar el proceso de matrícula de persona natural y establecimiento foráneo desde el CAE, sea presentado con formulario físico o virtual, lo que permitió disminuir los reclamos de este servicio. Se implementó un control que permite llevar el acto al libro correspondiente teniendo en cuenta el tipo de entidad, se realizaron ajustes en el aplicativo de Registro, que han permitido automatizar mayor número de certificados y simplificar pasos en las actividades de los Auxiliares de Registro.

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 ADMINISTRATIVA

➤ ASPECTO PRESUPUESTAL

Ver anexo ejecución presupuestal de ingresos y egresos.

➤ ASPECTO FINANCIERO

Síntesis financiera (expresada en miles de pesos)

- **Balance General:**

Los activos de la Cámara presentan un saldo de \$ 96.218.292

El activo corriente presenta un incremento de 45%, \$4.720.803 fundamentalmente explicado en la cuenta de disponible y las inversiones temporales, que obedece a mayores recursos obtenidos por Registros Públicos \$4.957.429 y recursos recibidos de terceros para realización de convenios para desarrollo de programas conjuntos.

El Activo no corriente presenta un crecimiento del 2%, \$1.213.102, que obedece principalmente al aumento en inversiones permanentes del 3%, 1.489.498 debido a la capitalización en la sociedad Centro de Eventos Valle del Pacífico.

Los pasivos presentan una disminución de 4%, \$1.171.995 básicamente por amortización de capital de la obligación financiera con el Banco de Occidente por \$1.578.948.

- **Estado de Resultados:**

La operación de la Cámara para el año 2015 arrojó un excedente después de método de participación de \$6.976.057.

Los ingresos totales ascienden a \$45.179.788, presentando un crecimiento frente al año anterior del 24%, \$8.685.876, explicado fundamentalmente por los mayores ingresos de registros públicos en \$4.957.429 y la utilidad en venta de propiedad planta y equipo \$2.810.000

El total de egresos sin método de participación ascienden a \$34.171.197, presentando un crecimiento del 17% frente al año anterior.

➤ **EVOLUCIÓN INFORMÁTICA**

A continuación se describen los proyectos, acciones y logros más relevantes en cuanto a Gestión Tecnológica para el año 2015.

Nuevos servicios habilitados

- **Certificados Electrónicos.** En Julio de 2015, se habilitó el servicio de Compra de Certificados en línea tanto para certificados locales como para certificados a nivel nacional integrándose con el sistema RUES (Registro Único Empresarial y Social)
- **Captura de Información Exógena.** (revisar de cuándo es la ley). En agosto de 2015 se implementó en nuestro sistema de recaudo la captura de información de terceros cumpliendo con lo establecido en la (Regulación/norma)
- **Implementación del Tablero de Mando Integral.** En el mes de septiembre Se adquirió la herramienta Binaps basada en Tecnología Cloud para el seguimiento a la planeación estratégica de la Entidad. Actualmente se tienen parametrizados los módulos de Balanced Score Card y Planes de Acción.

- **Implementación de Office365.** A partir de Noviembre de 2015 la entidad adquirió 46 licencias de Office365 para el almacenamiento de la información de los usuarios finales con el fin de proveer una alternativa de backup en la nube.
- **Plataforma de Business Intelligence.** Desde Enero de 2015, la CCC cuenta con la herramienta Tableau Business Intelligence. Con esta herramienta la entidad ha construido sus reportes para toma de decisiones. Actualmente se cuenta con información en línea de las operaciones y tiempos de los Registros Públicos, Ejecución Presupuestal e indicadores del área de Tecnología y Procesos
- **Sistema de Contratación.** En el mes de Julio de 2015 la CCC puso disposición el sistema de información para la gestión de los procesos de contratación. Con esta herramienta se automatizó el proceso de ordenes de compra, servicios y contratos a la medida.
- **Recaudo Código de Barras Banco Davivienda:** En Mayo de 2015 se activó el convenio de recaudo con Banco Davivienda por el canal WEB SERVICE, para el recaudos de todos los servicios.
- **Factura con código de barras:** A partir de Diciembre de 2015, se implementó la nueva factura con código de barras para los servicios a crédito que ofrece la Cámara de Comercio de Cali, diferentes a Registro Mercantil, con el fin de aplicar en línea el recaudo en la cartera comercial.

Cumplimiento a disposiciones de Ley.

La Cámara de Comercio de Cali en su obligación de cumplir con la nuevas reglamentaciones nacionales adaptó varios de sus sistemas de información garantizando la prestación de los servicios registrales. Adicionalmente, cada una de estas reglamentaciones fueron transferidas a las Cámaras afiliadas a Asocámaras.

- **Sistema de identificación biométrica.** En el marco de lo dispuesto en el Convenio de Cooperación No. 006 del 2 de julio de 2015 celebrado entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y Confecámaras, y atendiendo lo establecido en la Circular 05 de 2014, la Cámara de Comercio de Cali puso a disposición del público a partir del primer día hábil de enero de 2016 el **sistema de identificación biométrica**, mediante el cual se verifica en tiempo real la identidad de quien solicite inscripciones o modificaciones en los registros públicos que lleva esta Cámara de Comercio. Este servicio se encuentra implementado en cada una de las sedes de la entidad (con un total de 51 dispositivos de captura de huella) y a la fecha se han registrado 1.431 validaciones.
- **Virtualización de los servicios registrales**
En relación con el programa de virtualización, se dio cumplimiento al cronograma de trabajo así:

- a. **Integración de los mecanismos de verificación de identidad a los trámites virtuales.** Desde el año 2012, la Cámara de Comercio de Cali tiene un convenio con CIFIN, para hacer uso del servicio CONFRONTA, herramienta en línea que facilita, a través de un cuestionario aleatorio, la confirmación y validación de la identidad de personas naturales. Una vez hecha la verificación, se asigna de manera segura una contraseña al titular de los datos, con la cual puede realizar los trámites virtuales. Lo anterior permite controlar el riesgo de suplantación de identidad, conocer el origen del documento y generar un firmado electrónico del mismo.
- b. **Inscripción de actos y documentos.** A partir del primer día hábil de enero de 2016, la Cámara de Comercio de Cali habilitó en la plataforma virtual la solicitud de inscripción de actos y documentos. Mediante este sistema el usuario puede radicar los siguientes trámites:
- Actos y documentos sujetos a registro (reformas, nombramientos, poderes, contratos, etc.)
 - Constituciones
 - Disoluciones y liquidaciones
 - Solicitudes de cancelación de matrícula de personas naturales y establecimientos de comercio
 - Otros actos sujetos a registro

A este servicio se puede ingresar a través de la siguiente dirección electrónica: <http://www.ccc.org.co/registraya/>, en el cual se encuentran los servicios virtuales de registro de la Cámara de Comercio de Cali.

- **Consulta virtual de expedientes**

A partir del 1 día hábil de enero de 2016, las entidades estatales pueden consultar los expedientes que hacen parte del archivo de los registros públicos que lleva la Cámara de Comercio de Cali, ingresando con un usuario y contraseña asignado a cada entidad. Para los usuarios particulares, este servicio estará disponible a partir de enero de 2017, según los últimos acuerdos a los que llegó la SIC el año pasado, en las mesas de trabajo con CONFECÁMARAS.

➤ **GESTIÓN HUMANA**

- **Implementación y puesta en marcha del modelo de gestión por competencias corporativas:** la Cámara de comercio como parte de su estabilización del nuevo foco estratégico y estructura implementó la totalidad del modelo de competencias, teniendo el 100% de las descripciones de cargos diseñada con base en las nuevas necesidades de competencias que la empresa requiere. Adicional se dio inicio a la aplicación del modelo en todos los subsistemas de Gestión Humana.
- **Aplicación del sistema de evaluación de desempeño por competencias 180 grados:** A partir del nuevo modelo de gestión por competencias se realizó para el 100% de los cargos

de la institución la evaluación de desempeño por competencias incluyendo una innovadora metodología en donde jefe y colaborador llegan a un consenso después de autoevaluaciones.

- **Implementación de sistema para definir brechas en competencias corporativas:** Se desarrolló un sistema en donde se alimenta la totalidad de los cargos evaluados para definir brechas generales en competencias y definición de planes de acción.
- **Actualización de la curva salarial para el 100% de los cargos:** la Cámara obtuvo la actualización de la curva salarial por medio de la participación en el estudio de salarios nacional de una reconocida firma consultora.
- **Desarrollo de programas de sucesión “Nuevos líderes “:** La Cámara implementó un programa de desarrollo de competencias y entrega de herramientas de liderazgo a los líderes jóvenes para mayor adaptación a la nueva estrategia y procesos de ajuste en planes de sucesión.
- **Coaching colectivo:** La Cámara implementó un programa de coaching colectivo en el grupo directivo con el objetivo de alinear al equipo en competencias de liderazgo y desarrollo de planes exitosos a futuro.
- **Medición de Cultura organizacional:** Se desarrolló la medición de la cultura organizacional para dar inicio a la definición y puesta en marcha de planes de acción para garantizar la cultura deseada que soportará la MEGA.
- **Planes de Compensación flexible:** Se dio inicio a un análisis para implementación de planes de compensación flexible.

➤ **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Ejecución y puesta en operación de los siguientes proyectos:

- **Adecuación de salas de capacitación en sede Unicentro:** se realizó la adecuación de 95 M2 generando dos espacios, uno para sala de capacitación con capacidad para 46 personas y otro para sala de reuniones para 6 personas; se dotó con equipos de audio y video, sillas universitarias y se instalaron 95 M2 de alfombra.
- **Remodelación oficinas piso 9º:** la Cámara adquirió la oficina 902 con lo cual logró fusionar las oficinas 901 y 902 para ubicar en este espacio las áreas de Comunicaciones y Contratación. Se intervinieron 140 M2 generando 18 puestos de trabajo y 1 sala para reuniones para 8 personas, se cambió ductería del aire acondicionado por obsolescencia de la actual.

- **Cambio del serpentín para la UMA (Unidad Manejadora de Aire) del piso 3:** esta UMA suministra AA a los pisos 3º, 2º y 1º; debido a su tiempo de uso, 40 años, perdió capacidad de enfriamiento; se logró cambiar el serpentín de este equipo logrando con ello una mejora sustancial en la temperatura suministrada por el equipo y, por lo tanto, el confort en las áreas en las cuales llega el suministro de AA.
- **Cambio de las UMA (Unidad Manejadora de Aire) de los pisos 9º y 12:** debido a la antigüedad del Edificio y al cambio de cargas térmicas de las oficinas, las UMA que existían en los pisos 9º y 12, con capacidad de 5 TR (toneladas de refrigeración), se fueron quedando obsoletas porque no tenían la capacidad de suministrar suficiente aire frío a las oficinas, por lo tanto, fue necesario el cambio por UMA´s con capacidad de 7 TR cada una; con ello se logró mejorar el confort de las oficinas de estos pisos.

GESTION DE CONTROL INTERNO:

A continuación, describimos por componente bajo la metodología COSO, los proyectos, acciones y logros más relevantes que la entidad ejecutó en el año 2015 que permitieron asegurar la efectividad del sistema de control interno (SCI) y que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos definidos del plan de acción de la entidad, a saber:

- I. **Componente ambiente de control:** 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, cultura corporativa, gobierno y bienestar del talento humano.

Las siguientes actividades y programas ejecutados en el año, estuvieron dirigidas a contar con personal competente, capacitado, con alta calidad de vida y alineado con la estrategia:

- Diseño e implementación del modelo de gestión por competencias, basada en nuevos requerimientos de la estrategia y que incluye la evaluación del desempeño
- Rediseño y publicación de los perfiles y cargos por competencias
- Realización de medición de la cultura organizacional
- Programa COACHING COLECTIVO dirigido al grupo directivo
- Programa de calidad de vida de los empleados, con una cobertura del 100% de las actividades de bienestar financiero, familias emprendedoras, coaching financiero individual, para el 100% de los funcionarios.

- II. **Componente de gestión de riesgos:** el propósito del sistema de gestión de riesgos empresarial (SGR) es identificar, analizar, valorar, tratar y monitorear los riesgos relevantes de la entidad asociados a los principales procesos, que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de proceso.

Las actividades más relevantes fueron:

- Realización de 2 reuniones de comité de riesgo con cada una de las unidades corporativas y competitivas que son responsables de gestionar riesgos.
 - Monitoreados el 100% del plan de mitigación del portafolio de riesgos de los 8 procesos claves: gestión estratégica, registros públicos, conciliación & arbitraje, servicios empresariales, gestión tecnológica, gestión financiera, gestión humana y gestión de contratación.
 - Gestionado el 20% de los riesgos inadmisibles e importantes a niveles inferiores.
 - Avance del 78% en el nivel de cumplimiento de los controles propuestos del plan de mitigación de los 34 riesgos inadmisibles e importantes.
 - Avance general del 77% en el nivel de cumplimiento de los controles propuestos del plan de mitigación del 100% del portafolio de riesgos.
 - Actualizado el mapa de riesgos estratégico de la entidad
- III. **Componente de actividades de control:** corresponden a los lineamientos, y actividades que tienden a asegurar primordialmente la prevención de la materialización de riesgos, la protección y control de los recursos financieros, de información, humanos, tecnológicos, físicos y el cumplimiento eficiente de las actividades.

Las actividades más relevantes fueron:

A. En controles gerenciales:

- Se implementó el comité de contratación que garantiza la revisión integral y previa de los contratos y convenios que son llevados para aprobación de la Junta Directiva y Comisión de la mesa.
- Los otros controles, como el comité de directores liderado por el Presidente Ejecutivo, el comité financiero y el comité de calidad, contribuyeron al cumplimiento de los planes de acción, desempeño financiero y el mejoramiento continuo de los procesos.

B. En controles de tecnología y seguridad de la información:

- Se continuó con el proyecto de plan de continuidad de negocio (BCM) para el proceso de Registros Públicos, con la ejecución de las siguientes actividades:
 - Definido el plan de emergencias
 - Definido el plan de manejo de crisis
 - Ajustes a la estrategia de continuidad definida y asignación de recursos para su implementación.

- Realizada una capacitación general (aproximadamente 100 colaboradores), sobre las definiciones, alcance y consideraciones principales del plan de continuidad del negocio, al personal de Registros Públicos y Tecnología y Procesos.
- Se inició la actualización de la documentación del DRP (Disaster Recovery Plan), basados en la nueva estrategia.
- En gestión de seguridad de la información, las siguientes son las actividades más relevantes:
 - Realizados tres (3) comités de seguridad de la información.
 - Realizado un análisis Gap del sistema de gestión de seguridad de la información, basado en la norma ISO27001 y su anexo técnico ISO 27002.
 - Diseñados la política, los lineamientos y normas de seguridad de la información
- Las siguientes actividades contribuyeron al fortalecimiento de la infraestructura técnica de la Cámara para el soporte de los servicios misionales con estabilidad, oportunidad y confiabilidad:
 - Fortalecimiento de la infraestructura de Red con la adquisición de nuevos swiches y routers para la entidad.
 - Herramienta de monitoreo de red instalada.
 - Red inalámbrica interna segmentada disponible para colaboradores internos (sede principal).
 - Red inalámbrica interna segmentada disponible para invitados (sede principal)
- Para los Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Cali y las Cámaras de Comercio del Suroccidente Colombiano se mantienen los planes de contingencia para atender este servicio, el plan incluye el servidor principal, canales de comunicación para las sedes y para las Cámaras del Suroccidente con accesos a internet con canales VPN (Virtual Private Network). Se mantienen la contingencia los servidores que soportan el sistema de información financiera-ERP, el sistema de nómina y los servicios virtuales.
- Se mantiene la aplicación de directivas de seguridad en la red de dominio (Active directory) que restringen a los usuarios realizar operaciones administrativas como instalación y desinstalación de programas, cambios de configuración y red.
- Se mantiene el esquema de seguridad perimetral que permite el control de acceso a redes no autorizadas por la CCC, filtrado de contenido para la navegación web, spam y alertas ante amenazas y ataques.

- En seguridad en bases de datos, permanentemente se actualiza y afina las bases de datos Oracle que se soportan los servicios del Sistema de Registros Públicos y del Sistema Financiero Uno Enterprise.
- En consola de antivirus, se mantiene la administración centralizada del antivirus a través de una consola en la cual se hacen monitoreos permanentes y se tiene configurada la sincronización y descarga de las bases de datos de firmas, permitiendo una total homogeneidad de dichas bases de datos entre la consola y todos los equipos de la red de la Cámara de Comercio.
- Consola automática de actualización de Windows: Se mantiene el Sistema WSUS (Windows Server Update Services) en un servidor para que automáticamente todos los equipos de la red Windows de la Cámara de Comercio se sincronicen e instalen las actualizaciones críticas de los productos Microsoft.
- Centro de cómputo: se mantienen las condiciones físicas, ambientales y de seguridad para su adecuada operación y se realizaron los mantenimientos preventivos programados a todos los servidores, ups y aires acondicionados.

C. En controles financieros, operacionales, administrativos y seguridad física:

- Realización del inventario físico por ubicación y responsable y conciliación contra registros contables al 100% de la Propiedad- Planta y Equipo, con resultados muy satisfactorios.
- En el sistema de gestión de calidad, se renovó la certificación con la norma ISO 9001:2008 para los procesos de Registro Mercantil, Registro de Proponentes y Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, Servicios de Conciliación, Arbitraje obteniendo cero (0) no conformidades s, y adicionalmente continúa certificado el centro de Conciliación & Arbitraje con la Norma NTC-5906.
- El sistema de gestión de calidad consolida, mantiene y publica la totalidad de los manuales, procedimientos e instructivos de cada uno de los procesos
- El comité financiero se mantuvo vigente en el año y se constituyó en un control clave para el desempeño financiero de la entidad.
- El proceso de contratación de la entidad se automatizó en un 100% a través de herramientas tecnológicas pertinentes que generan valor agregado en términos de tiempo, seguridad, trazabilidad y mitigación de los riesgos jurídicos asociados a la ejecución de los programas.
- El Equipo directivo, gerencial y ejecutivo de la CCC fueron capacitados por la Jefatura de Asuntos Legales y Contratación sobre la naturaleza jurídica y los aspectos jurídicos de mayor relevancia para el desarrollo de sus funciones

- La implementación en un 100% del módulo financiero de control de fondos en el marco de recursos financieros recibidos de convenios, que le permitirá a la entidad llevar un control presupuestal de estos recursos.
- En el tema de seguridad física, se implementaron los siguientes proyectos:
 - Sistema contra incendio para la sede Obrero
 - Sistema control de acceso, CCTV ampliado y sistema de extinción automática de incendio para la sede Unicentro
- Los siguientes controles físicos siguen operando y están actualizados:
 - Software de control de acceso a los visitantes, permitiendo llevar un registro biométrico y fotográfico de las personas que ingresan al edificio.
 - Control de acceso de empleados a la entidad a través de tecnología IP,
 - Acceso al edificio principal unificando el ingreso de todas las personas tanto empleados, copropietarios y visitantes por el primer piso, proyecto que fue entregado en enero de 2014.

IV. 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

En el componente de comunicación:

Se siguieron desarrollando actividades y estrategias en la comunicación, comunicación digital, revista acción y gestión marca, que permitieron gestionar la reputación de la entidad y garantizar la coherencia, unidad y pertinencia de la estrategia frente a sus grupos de interés, en términos de:

- Definición del plan estratégico de comunicación externa alineado con la nueva estrategia y la gestión de marca
- Desarrollo de lineamientos de estrategia de comunicación digital corporativa

En el componente de información:

Las siguientes actividades fortalecieron la disponibilidad, protección y acceso de la información:

- En el sistema de gestión documental: se realizaron las siguientes actividades dirigidas a disponer de manera confiable y oportuna la información de la Cámara de Comercio de Cali:
 - Se diseñó el Programa de gestión documental
 - Se construyeron 6 instrumentos archivísticos (TRD, CCD, TVD, RI, ID, BT)

- El 100% de la información sensible de los usuarios finales en cargos críticos fue almacenada a través de la solución
- En el programa de datos personales: se coordinó y programó la sensibilización sobre protección de datos personales al personal de la entidad.
- Fortalecimiento de los servicios de los registros públicos, a través de la estrategia de virtualización, con un nivel de alcance del 81%, que permite ofrecer atención integral y en línea a los matriculados y acercar la Cámara de Comercio de Cali a los empresarios.

V. Componente de Supervisión:

Este componente tiene como objetivos evaluar la efectividad del sistema de control interno, identificar las oportunidades de mejoramiento del SCI, informar a los directivos de la Cámara sobre el nivel de efectividad del SCI, evaluar el sistema de gestión de riesgos.

Las actividades más relevantes que fortalecieron el sistema de control interno (SCI):

Por parte de la Unidad de Aseguramiento Corporativo:

- Liderar, monitorear y mantener el sistema de gestión de riesgos, destacando como aspectos relevantes:
 - El nivel general de mitigación del portafolio de riesgos logro un avance general del 77%
 - El nivel general de mitigación del portafolio de riesgos inadmisibles e importantes logro un avance general del 78%, superior en un 50% al alcanzado en el año 2014
 - Actualización del mapa de riesgos estratégicos.
- Liderar la implementación del modelo de gestión de continuidad de negocio (BCM) en el proceso de Registros Públicos, nivel de avance del 79%.
- Liderar la implementación de sistema de gestión de seguridad de la información basados en la norma ISO 27000 y 27001 y la definición del manual de políticas, lineamientos y normas de seguridad la información.
- Cumplimiento del plan general de auditoría integral (auditoría de gestión, financiera, de sistemas, cumplimiento, contratación y operacional) con un enfoque de riesgos, para los procesos claves de la entidad.
- Actualización del manual de auditoria bajo normas NIAS - normas internacionales de aseguramiento de la información.
- Actualización del manual de Autorizaciones ajustados a la nueva estrategia corporativa.

Por parte de la Contraloría General de la República - CGR:

En la evaluación al diseño y efectividad del sistema de control interno, vigencia 2014 la entidad obtuvo un concepto de EFICIENTE sobre una calificación de 91,15/100 puntos posibles.

OTROS FRENTES

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

Los indicadores de gestión del Plan de Acción 2015 de las ocho (8) Unidades Corporativas y Competitivas de la Cámara de Comercio de Cali (CCC) registran un promedio de cumplimiento de 93,9% frente a las metas definidas. Ver Anexo - Gestión Plan de Acción 2014

UNIDADES	Porcentaje Promedio de Cumplimiento (%)
REGISTRO Y REDES EMPRESARIALES	93,2%
SERVICIOS PARA LOS NEGOCIOS	88,0%
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN	99,0%
CIUDAD REGIÓN COMPETITIVA	78,9%
ECONÓMICA Y DE PLANEACIÓN	93,5%
SECRETARÍA GENERAL	98,5%
ASEGURAMIENTO CORPORATIVO	100,0%
GESTIÓN INTEGRAL	99,8%

Tabla 1. Porcentaje (%) Promedio de Cumplimiento del Plan de Acción 2015

Fuente: Cámara de Comercio de Cali – Unidad Económica y de Planeación

Ver anexo Gestión Plan de Acción 2015

En 2015, la Cámara de Comercio de Cali realizó 740 eventos con la participación de 28.724 empresarios y sus colaboradores (Gráfico 1).

Gráfico 1. Número de eventos realizados por las unidades de la CCC - 2015*

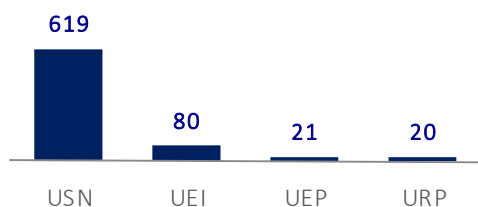
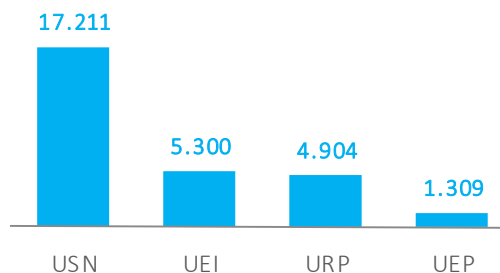


Gráfico 2. Número de asistentes a eventos realizados por las unidades de la CCC - 2015*



*Se contabiliza cada empresa y/o empresario (colaborador) atendido por alguna de las Unidades

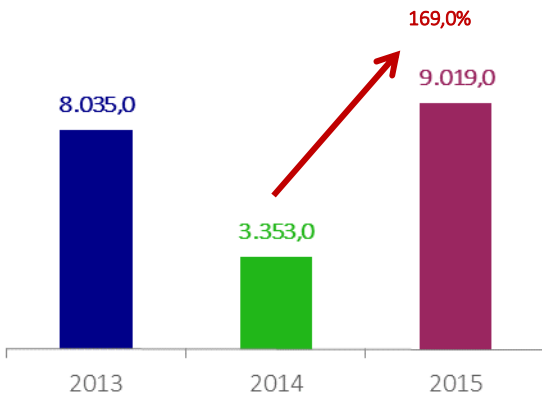
En 2015, las Unidades Competitivas y Estratégicas de la CCC atendieron de manera conjunta a 37.696 empresas y/o colaboradores de estas (se contabiliza la vinculación de cada empresario y/o colaborador a cada programa de la CCC).

- **8.743** empresas compraron nuestros productos y servicios
- **230** empresas participan en el Programa de Iniciativas *Cluster*
- **8.710** empresarios recibieron los informes de enfoque económico, enfoque competitivo, ritmo exportador, ritmo laboral e informes especiales
- **5.844** empresas asistieron a los programas de emprendimiento e innovación
- **14.169** empresarios y colaboradores asistieron a **509 eventos gratuitos**

RECURSOS AGENCIADOS

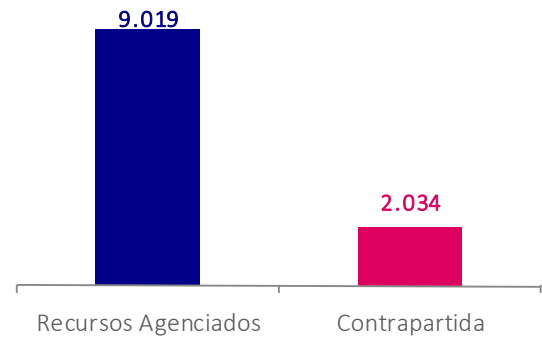
Las Unidades Competitivas y Estratégicas de la CCC agenciaron COP 9.019,0 millones que corresponden a 2,7 veces el total registrado en 2014. Para agenciar estos recursos, la CCC invirtió un monto equivalente como contrapartida de 22,5% del total agenciado.

Gráfico 3. Recursos agenciados por la CCC - 2015 (COP millones)



Fuente: Cámara de Comercio de Cali

Gráfico 4. Recursos agenciados y de contrapartida CCC - 2015 (COP millones)



- La Unidad de Emprendimiento e Innovación agenció COP 4.670,0 millones de entidades como Colciencias, Fundación Bolívar, Fundación Bavaria y MINTIC a través de la iniciativa Apps.co: crecimiento e innovación
- La Unidad Ciudad Región Competitiva aumentó el valor agenciado 386,0% entre 2013 y 2015
- Los recursos agenciados por la Unidad Económica y de Planeación en 2014 aumentaron 23,8% frente a 2013 y lo registrado en 2015 corresponde a un incremento de 20,5% frente a 2014
- La Unidad de Servicios para los Negocios agenció COP 1.060,0 millones en 2015, lo que representó un crecimiento de 45,0% frente al valor registrado en 2014

UNIDAD DE SERVICIOS PARA LOS NEGOCIOS

- **8.743** empresas atendidas
- **619** eventos realizados (**509 gratuitos**)
- **14.169** personas se formaron gratuitamente
- **41** casos atendidos para arbitraje y **658** atendidos para conciliación en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición
- **95,0%** de nuestros clientes se manifestaron muy satisfechos con nuestros servicios
- **21,6%** de crecimiento en ingresos frente 2014
- **COP 1.060,0** millones agenciados
- Ingresos diferentes a Registro por **COP 3.439,8 millones**

Crecimiento

- **79 empresas** fortalecidas con productos de **acompañamiento técnico especializado**
- **90%** de los empresarios beneficiados con productos especializados **están satisfechos**
- **22 empresas** en crecimiento fortalecidas por **Encadenamientos productivos**
- **4 empresas** implementan el **modelo 3E** (Excelencia Exportadora)

Acceso a mercados

- **1.289 empresarios** atendidos en el centro de información
- **15 empresas** remitidas a la oficina comercial de Procolombia
- **59 empresas** vinculadas a las misiones comerciales nacionales e internacionales (misión CI de Holanda)
- Ventas de **COP 30.385,6 millones** en ruedas de negocios
- **610 empresarios** asesorados sobre las diferentes oportunidades comerciales de acuerdos vigentes

Mentalidad y cultura

- **2.450 empresas** actualizadas en nuevas tendencias y nuevas prácticas

Formación empresarial

- **3.941** empresarios formados en temas administrativos, de mercadeo, ventas, financiero, tributario o jurídicos
- **15** colaboradores de **8** empresas capacitados
- **33,9 %** de las empresas recompran programas de formación presencial
- **98,0%** de los asistentes a las capacitaciones están satisfechos
- Campus virtual de la CCC en funcionamiento
- **3.623** empresarios capacitándose a través del campus virtual
- **94,0%** de los asistentes a las capacitaciones virtuales están satisfechos

Centro de soluciones empresariales

- Centro de Soluciones Empresariales diseñado e implementado
- Proyecto para el acompañamiento empresarial estructurado (100,0%) y ejecutándose (70,0% de avance)

Inteligencia de mercados

- **COP 124,8 millones** de ingresos por comisión de Certicámara

- Se desarrolló el programa Ubícate dentro del portal Compite360
- **COP 456,0 millones** de ingresos por productos y/o servicios de información

Centro de Conciliación y Arbitraje

- **41** casos atendidos para arbitraje
- **658** atendidos para conciliación
- **99,0%** de los usuarios del Centro de Conciliación y Arbitraje manifestaron su satisfacción frente a los servicios recibidos

Plataforma de crecimiento para las microempresas

Se cerró la 1ra. Convocatoria de Fortalecimiento para el Crecimiento del Ecosistema Regional - CrecER1.0

- **969 consultas** a los términos de referencia publicados en la página web de la CCC
- **5 propuestas** de proyectos recibidas
- **3 propuestas** de proyectos no se alcanzaron a recibir por llegar el día de cierre de la convocatoria posterior a la hora límite
- El proceso de evaluación de las **5 propuestas** recibidas cumplió las siguientes fases
- Análisis de Elegibilidad: **4 propuestas** no cumplieron con los requisitos
- Análisis de Viabilidad: **1 propuesta** analizada y declarada no viable

Agenciamiento de Recursos

- **3 proyectos** de fortalecimiento empresarial Cofinanciados con entidades públicas y privadas: Prospera, Alianzas por la innovación y el Valle es lo que Exporta
- **COP 1.060,0 millones** acumulados por agenciamiento de recursos para el fortalecimiento empresarial
- **COP 65,8 millones** movilizados para el fortalecimiento empresarial

Comercial y Mercadeo

- **COP 3.439,8 millones** en ventas
- **97 pequeñas empresas** con necesidades identificadas

UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Mentalidad y Cultura

- **5 eventos de emprendimiento** de alto impacto o innovación empresarial (con participación de más de 100 personas en cada uno) fueron visibilizados en medios de comunicación local
- **12 zonas de encuentro** que inspiraron y conectaron emprendedores, con contenidos de emprendimiento de alto impacto e innovación fueron realizadas a lo largo del año
- **3 eventos de sensibilización** sobre inversión de riesgo en empresas de etapa temprana con 334 asistentes
- **3 misiones internacionales** con 25 emprendedores/empresarios o inversionistas caleños
- **COP 65,0 millones** agenciados para Exponegocios

Emprendimiento

- **55 emprendedores** beneficiarios estructuraron modelos de negocios escalables y/o prototipos
- **COP 2.851,9 millones** movilizados en contrapartida institucional
- **30 empresas** con potencial dinámico e innovador, identificadas y fortalecidas en sus áreas estratégicas y una de ellas accede a recursos de capital de riesgo
- Generación de **espacios de conexiones de innovación abierta** para 2 empresas que desarrollan soluciones a las necesidades de firmas ancla
- **COP 1.950 millones** agenciados en programas de Emprendimiento
- **20 grandes empresarios** vinculados como líderes transformadores de la mentalidad y cultura de emprendimiento e innovación regional
- **4 desayunos** desarrollados para sensibilizar, motivar e inspirar a Presidentes y Gerentes Generales de empresas medianas y grandes en temas de Emprendimiento Corporativo
- **COP 2.655,0 millones** agenciados en programas de Innovación

Innovación

- **1.238 personas y/o empresas sensibilizados** fortalecidas en temas de innovación empresarial a través de eventos, charlas y publicaciones, entre otros
- **419 personas y/o empresas** fortalecidas en herramientas para la gestión de innovación (formación, montaje de sistemas, propiedad intelectual, entre otros)

UNIDAD CIUDAD – REGIÓN COMPETITIVA

Capital Humano para el Crecimiento

- **COP 7.310,0 millones** movilizados para el fortalecimiento del bilingüismo en la Ciudad de Cali en el programa **GO CALI**
- **470 docentes certificados** en metodologías de enseñanza y nivel de inglés B1
- **288 estudiantes** de IEO (Instituciones de Educativas Oficiales) alcanzaron B1 de Inglés
- **2.900 estudiantes y 640 docentes** de IEO participaron en inmersiones con metodologías lúdicas para el aprendizaje del idioma inglés
- **2.000 estudiantes y 28 docentes** beneficiados por las intervenciones de la CCC en modelos pedagógicos
- **40,3% de los estudiantes beneficiados** por las intervenciones de la CCC en bilingüismo obtuvieron nivel B1 o superior en las Pruebas Saber 11

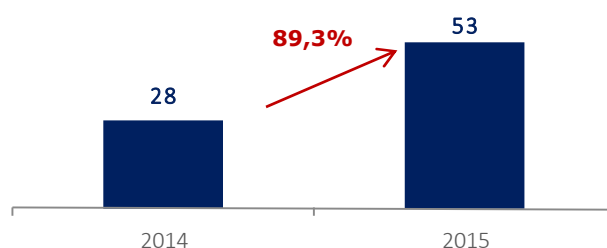
Infraestructura para un Valle Global

- **COP 1.037,0 millones** agenciados para proyectos de activos urbanos: Fundación FORD, Corredor verde y Estudio Pacífico Orinoquía FDI
- **COP 92.000,0 millones** movilizados para proyectos de activos urbanos
- **COP 338.890,0 millones** movilizados para proyectos de infraestructura: Carretera Buga- Buenaventura y carretera Orinoquía, Jarillón del Rio Cauca, Corredor Verde y Solar Decathlon
- **2 estudios realizados** que soportan la priorización de proyectos de infraestructura para la competitividad

UNIDAD ECONÓMICA Y DE PLANEACIÓN

La Unidad Económica y de Planeación continuó publicando informes de análisis económico y con información relevante para la toma de decisiones de las empresas de la región (Gráfico 5). El número de informes publicados en 2015 aumentó 89,3% frente al año anterior.

Gráfico 5. Informes Económicos Publicados
2014-2015



Estudios Económicos

- Elaboración de **34 informes económicos** publicados en el portal de la CCC y entregados vía email a los afiliados
- **88,9%** de los Apuntes Económicos fueron divulgados por medios regionales y **22,2%** en medios nacionales
- **14 Presentaciones de Coyuntura Económica Regional** realizadas a lo largo del año

Encuesta Ritmo Empresarial

Aplicación de la Encuesta Ritmo Empresarial para analizar la percepción de los empresarios afiliados sobre la coyuntura económica y sus perspectivas sobre el desempeño de la economía regional

Artículos Revista Acción

- **8 informes** de análisis económico regional publicados en la Revista Acción de la CCC

Plataforma de Información

- Infraestructura del Centro de Documentación Empresarial y de Competitividad (CDEC) modernizado
- **50,0%** de la Memoria Institucional de la CCC digitalizada al cierre de 2015

Observatorio Económico y de Competitividad

- **5 Talleres Técnicos** con entidades que producen información en Colombia y Valle del Cauca (DANE, Fedesarrollo, DNP, Banco de la República, SENA, Concejo Privado de Competitividad, DIAN, Gobernación del Valle, Alcaldía de Cali, Gremios)
- **Actualización mensual del portal web** del Observatorio con información y estudios económicos y de competitividad

Competitividad Regional

- **19 Informes Enfoque Competitivo** publicados en el portal de la CCC y entregados oportunamente vía email a afiliados
- **100,0%** de los Informes Enfoque Competitivo referenciados en medios de comunicación regional y **11,1%** en medios de comunicación nacional
- CCC fue invitada como ponente o panelista a **7 eventos relacionados con Desarrollo Regional e Iniciativas Clúster**

Programa de Iniciativas Clúster de la CCC

- Las Iniciativas Cluster avanzaron con el respaldo de los empresarios para la implementación de los Planes de Acción definidos
- **230 empresarios** participaron en **Programa de Iniciativas Cluster**
- La CCC recibió el **apoyo de Confecámaras y MinCIT** para la aplicación del **Programa Cierre de Brechas de Capital Humano** de la IC de Macrosnacks
- Se inició la ejecución del proyecto de la IC de Bioenergía cofinanciado por **iNNpulsa** por valor de COP 795,0 millones
- Se estructuraron **3 proyectos** para la **Convocatoria Reto Cluster** de iNNpulsa: Excelencia Clínica, Macrosnacks y Proteína Blanca
- Avances en el diagnóstico y estructuración de los planes de acción las iniciativas clúster de Macrosnacks, Excelencia Clínica y Bioenergía

Calidad de Vida y Percepción Ciudadana

- Los programas Cali Cómo Vamos y Yumbo Cómo Vamos elaboraron y socializaron los informes anuales de Calidad de Vida de 2014 y las encuestas anuales de percepción ciudadana de 2015
- Clima de Inversión
 - Se ejecutó un Convenio con la Alcaldía de Santiago de Cali e Invest Pacific para continuar con la implementación de una estrategia de desarrollo y consolidación del Cali Ciudad–Región como plataforma de llegada de inversión extranjera a Colombia

Desarrollo de Negocios

- **4 informes de seguimiento a la estrategia** de la entidad presentados y entregados a satisfacción por el presidente
- **6 informes de seguimiento estratégico** a los activos productivos de la CCC
- Se prestó asistencia técnica para la estructuración y evaluación de **5** de los nuevos negocios de la **CCC**
- **Seguimiento Trimestral** al Plan de Acción de la entidad

SECRETARÍA GENERAL

Comunicaciones

- Lineamientos de estrategia de comunicación creada e implementada
- Crecimiento de **34,6%** en el número de notas de **free press**
- **124,2%** de incremento en tráfico de la web de la CCC (línea base 2014)
- Crecimiento en la comunidad de redes sociales: **Twitter 29,0%** y **Facebook 56,0%** (línea base 2014)
- **Índice de percepción mediática** positiva en niveles de **89,8%**
- Estrategia de Comunicación interna para la CCC estructurada

Contratación y asuntos legales

- **93,0%** de las solicitudes de documentos contractuales realizadas dentro de los tiempos establecidos en el acuerdo de servicios – Calidad
- **Software de contratación** implementado con reportes que permita consultar estado del proceso, y avisos oportunos sobre vencimientos, para la Unidad de Servicios Para los Negocios y las Áreas de Tecnología y Servicios Administrativos
- **96,0% de respuesta oportuna** a inquietudes de relevancia jurídica
- **90,0% Directores, Gerentes y Jefes capacitados** sobre los aspectos jurídicos de mayor relevancia para el desarrollo de sus funciones
- No se registró ningún concepto desfavorable por parte de los diferentes entes de control sobre el cumplimiento de la normatividad pertinente

LEGALIDAD DEL SOFTWARE

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

LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

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


ESTEBAN PIEDRAHITA URIBE
Representante Legal