

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia



Medellín, enero 31 de 2023

Contenido

1. Estrategia y análisis.....	3
2. Perfil de la organización	5
3. Materialidad y cobertura.....	7
4. Participación de los grupos de interés	8
5. Gobierno	11
6. Ética e integridad.....	21
7. Informe de gestión énfasis estratégicos	23
7.1. Integración de servicios:.....	23
7.1.1. Programas de Desarrollo y Modernización Empresarial	25
7.1.2. Especialización Productiva	34
7.1.3. Internacionalización	36
7.1.4. Gestión Regional.....	37
7.1.5. Registros	40
7.2. Organización Digital.....	49
7.3. Desarrollo empresarial, cívico, social y cultural	51
7.4. Modernización del registro	57
7.5. Inversiones productivas.....	58
7.5.1. Entidades vinculadas	58
7.5.2. Relacionamiento Público privado	61
7.6. Gestión Transversal	66
7.6.1. Nuestra gente	66
7.6.2. Gestión Jurídica	72
7.6.3. Control Interno	86
7.6.4. Gestión de abastecimiento	88
8. Indicadores.....	90
8.1. Aspectos económicos	90
8.2. Aspectos sociales	92
8.3. Aspectos ambientales.....	96

Resultados de la Gestión de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia 2022

Las Cámaras de comercio en Colombia son entidades privadas que cumple funciones públicas designadas por el gobierno nacional a través de la administración de los registros delegados. El sistema Cameral está compuesto por 57 Cámaras que juega un papel clave como aliado del crecimiento empresarial en el país ejerciendo funciones como:

- Ser Agencias de desarrollo regional
- Promueven la libertad de empresa
- Sirven de órgano consultivo a los gobiernos
- Dinamizan la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, tiene dentro de su jurisdicción 69 municipio del departamento de Antioquia para los cuales atiende las necesidades de los empresarios en temas como: gestión de los registros públicos, dinamización de la formalización de las empresas y disponibilización de una oferta de servicios para el fortalecimiento y el desarrollo de las empresas.

1. Estrategia y análisis

Estrategia general de la Organización:



Misión

Somos una organización generadora de un contexto de **confianza** para hacer negocios y desarrollar la sociedad en su conjunto, promotora de la **institucionalidad**, la construcción de democracia y la **formalización** como fuentes de **competitividad**. Basamos nuestro actuar en los principios de la **libre empresa**. Estructuramos servicios y programas en **articulación** con diferentes actores para la **creación y fortalecimiento empresarial**, y para el **desarrollo social, cívico y cultural** de la región.

Marco estratégico

Trabajamos para que las **empresas e Instituciones sociales y culturales crezcan**. Para ello, la Cámara lidera programas que buscan **incidir en el desarrollo** de las empresas e instituciones y el entorno para los negocios en Medellín y en las subregiones de Antioquia. Apoyados en la **capacidad de gestión e interacción** con múltiples actores **promovemos y lideramos iniciativas** en la región que contribuyen a la **competitividad**, a la **gestión cívica, social y al fomento de la cultura**.

El marco estratégico de la vigencia 2021-2025 define como propósito superior: **“Trabajamos para que las empresas, entidades sociales y culturales de la región, crezcan”**. Además, establece los siguientes énfasis estratégicos:

2022 **Planeación estratégica 2021 - 2025**

Énfasis estratégicos

- 1 Desarrollar plataformas para la **integración de servicios** que permitan recomponer y potenciar el portafolio en todas sus categorías.
- 2 Convertir a la Cámara en una **organización digital**.
- 3 Contribuir con las condiciones de entorno para el **desarrollo empresarial, cívico, social y cultural**.
- 4 Profundizar en la **modernización del Registro** integrado al mundo digital, la simplificación de trámites y el reajuste gradual de tarifas.
- 5 Potenciar las **inversiones productivas**.

Para impulsar la estrategia, se estructuró e implemento una nueva arquitectura empresarial moderna y dinámica.

Estructura Organizacional CCMA



Cada uno de los énfasis estratégicos establece unos retos durante la vigencia que se describen a continuación:

Retos Énfasis Estratégicos

Integración de Servicios

Redes de colaboración, plataformas y gestión de comunidades.
Fortalecimiento de la oferta de programas para el desarrollo de los empresarios.
Articulación con el Gobierno, entidades vinculadas y otras Cámaras para la estructuración y prestación de servicios.
Especialización productiva
Apoyo al desarrollo agroempresarial
Promoción de nuevas potencialidades.

Inversiones productivas

Hacen parte de la diversificación de los ingresos para la organización y contribuyen a la generación de valor para los empresarios.
Cámaras 2030 mecanismo de alcance nacional para aunar recursos y esfuerzos que permitan identificar y apalancar oportunidades de negocio.

Modernización del registro

- Modernización y simplificación del Registro.
- Ajustes a las tarifas.
- Integración de los Servicios Registrales a nivel nacional.
- RUES
- Otros Registros.

Gestión para el desarrollo empresarial, cívico, social y cultural

- Alinear estrategias con los objetivos de desarrollo sostenible que tienen como bandera la ética, la integridad, la inclusión, la equidad de género, la participación ciudadana, entre otros, y la corresponsabilidad con las comunidades
- Promover la cultura
- Preservar el patrimonio y fortalecer los procesos de identidad y compartir saberes.

Organización digital

- Convertir a la Cámara en una organización digital

2. Perfil de la organización

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (CCMA) fue fundada el 28 de noviembre de 1904.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia es una entidad líder en la región, con una orientación en servicios empresariales.

Desde la organización se gestan, lideran y acompañan proyectos que buscan consolidar a Medellín y a Antioquia como la mejor plataforma para operar negocios en el país. La entidad registra la trayectoria económica de la región, lo cual la posiciona cada vez más como órgano consultivo para instancias públicas y privadas.

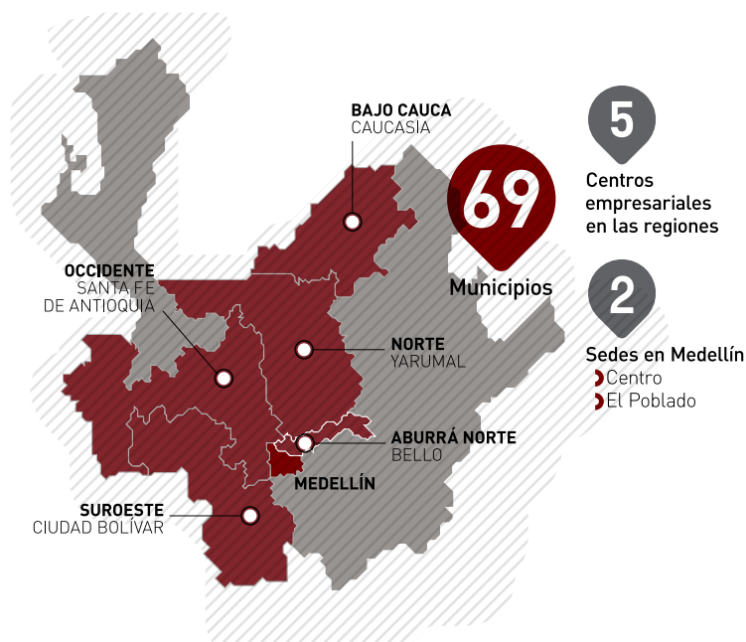
A lo largo de su gestión, la CCMA ha orientado la actividad económica de la región con estudios de coyuntura y prospectiva que miden el pulso de Medellín y Antioquia, investigaciones que aportan elementos de juicio a analistas de la economía y del sector público, así como a empresarios e inversionistas, además de constituirse en una importante fuente de información económica para los medios de comunicación de la ciudad y del país.

Dentro del sistema cameral colombiano la CCMA se destaca por su liderazgo en la administración de los registros a su cargo, la gestión de proyectos de cooperación local, nacional e internacional, la implementación de servicios virtuales y la capacidad tecnológica instalada que soporta los servicios.

Ubicación de las operaciones:

La CCMA tiene jurisdicción en 69 municipios de Antioquia, los cuales están agrupados en 5 centros de desarrollo empresarial regionales. Tiene una sede principal que está ubicada en el centro de la ciudad y una sede para la prestación de servicios empresariales ubicada en la zona del Poblado, este es un edificio moderno construido con condiciones de protección al medio ambiente.

- Centros de desarrollo empresarial regionales



La CCMA hace presencia a través de sus centros regionales en los siguientes municipios:

➤ **Centro empresarial Aburra norte**, ubicado al norte del Valle de Aburra, en Antioquia Atiende 5 municipios: Bello, Barbosa, Copacabana, Girardota y Santo Domingo.

➤ **Centro Empresarial Norte**, ubicado en Yarumal, al norte del Departamento de Antioquia
Atiende 17 municipios: Angostura, Belmira, Briceño, Carolina, Campamento, Don Matías, Entreríos, Gómez Plata, Guadalupe, Ituango, San Andrés de Cuerquia, San José de la Montaña, San Pedro de los Milagros, Santa Rosa de Osos, Toledo, Valdivia y Yarumal.

➤ **Centro Empresarial Occidente**, Ubicado en Santa Fe de Antioquia, en el Occidente de Antioquia

Atiende 20 municipios: Anzá, Abriaquí, Armenia, Buriticá, Cañasgordas, Ebéjico, Frontino, Giraldo, Heliconia, Liborina, Murindó, Olaya, Peque, Sabanalarga, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, Vigía del Fuerte, Uramita y Caicedo.

- **Centro Empresarial Suroeste**, ubicado en Ciudad Bolívar, en el suroeste de Antioquia

Atiende 23 municipios: Angelópolis, Amagá, Titiribí, Fredonia, Venecia, Monte Bello, Santa Bárbara, La Pintada, Valparaíso, Caramanta, Támesis, Jericó, Pueblorrico, Tarso, Jardín, Andes, Betania, Hispania, Ciudad Bolívar, Salgar, Concordia, Betulia, Urrao.

- **Centro Empresarial Bajo Cauca**, Ubicado en Caucasia en la región del Bajo Cauca de Antioquia

Atiende 3 municipios: Cáceres, Caucasia, Tarazá.

3. Materialidad y cobertura

3.1 Análisis de materialidad

Este análisis de materialidad pretende establecer los temas o asuntos de mayor importancia y relevancia para los públicos principales de la Entidad. Se logra a través de encuestas realizadas a los públicos de interés, en las cuales ellos seleccionan los aspectos prioritarios

Los asuntos de materialidad clasificados según orden de mayor a menor relevancia para los públicos encuestados fueron:

- Cumplimiento de la Ley (ambiente normativo)
- Respeto Derechos humanos
- Ética e Integridad
- Capacidad de articulación y liderazgo
- Seguridad y eficiencia Operacional
- Impacto positivo en comunidades y empresarios
- Desarrollo nuevos productos / Servicios
- Satisfacción de los clientes
- Ambiente legislativo y normativo
- Atracción y retención del talento
- Gobierno Corporativo
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Gestión de la Innovación y el conocimiento
- Buenas Prácticas Laborales

- Gestión de riesgos
- Cultura organizacional

3.2 Aspectos prioritarios de la matriz de materialidad

- Aspectos Económicos
 - Capacidad de articulación y liderazgo
 - Impacto positivo en comunidades y empresarios
 - Desarrollo nuevos productos / Servicios
 - Gestión de la Innovación y el conocimiento
- Clientes
 - Satisfacción de los clientes
- Colaboradores
 - Respeto Derechos humanos
 - Atracción y retención del talento
 - Salud y Seguridad en el trabajo
 - Cultura organizacional
- Gestión de los impactos de la operación
 - Consumo de energía
 - Consumo de agua
 - Manejo de residuos
 - Cultura ambiental
 - Gestión de proveedores
- Gobierno corporativo
 - Cumplimiento de la Ley (ambiente normativo)
 - Ética e Integridad
 - Ambiente legislativo y normativo
- Riesgos
 - Gestión de riesgos y Seguridad y eficiencia Operacional

4. Participación de los grupos de interés

Grupos de interés

Los grupos de interés son el conjunto de actores relevantes para la organización que se clasifican en: empleados, empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas con quienes la Cámara construye y comparte intereses comunes; son seleccionadas con criterios de transparencia y legitimidad, y tienen capacidad de impactar significativamente las empresa e instituciones que trabajan con la Entidad.

La Cámara trabaja para la proyección de sus grupos de interés y los tiene en cuenta en su modelo de gestión al implementar acciones que contribuyen a su promoción y crecimiento. A su vez promueve acciones de relacionamiento respetuosas con ellos y crea canales de comunicación donde les brinda información pertinente que les sirva para su desarrollo sostenible.

La CCMA tiene relaciones responsables con 19 grupos de interés:



ha definido para cada uno de ellos una promesa de valor que determina su relacionamiento con la entidad.

GRUPOS DE INTERÉS CLAVE

		PROMESA DE VALOR
01	JUNTA DIRECTIVA	Cumplimiento de la MEGA en términos de rentabilidad e impacto.
02	COLABORADORES	Un buen entorno laboral y compromiso con el desarrollo de las personas.
03	AFILIADOS	La Cámara de Comercio presta servicios preferenciales para sus afiliados
04	CLIENTES	Servicios útiles y pertinentes para la actividad empresarial
05	EMPRENDEDORES Y NO FORMALIZADOS	La Cámara ofrece orientación y facilita los trámites para hacer que los negocios sean formales.
06	GOBIERNO, LEGISLADORES Y CUERPOS COLEGIADOS	La Cámara de Comercio apoya en la gestión de los gobiernos en temas de desarrollo empresarial y facilita el diálogo con la comunidad empresarial

GRUPOS DE INTERÉS INFLUYENTES

PROMESA DE VALOR

07	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	La Cámara de Comercio brinda información, especializada, oportuna y relevante sobre temas económicos y de gestión empresarial.
08	LÍDERES DE OPINIÓN	La Cámara de Comercio cuenta con capacidad de gestión y articulación de iniciativas y proyectos de impacto regional
09	ENTES DE CONTROL	Cumplimiento de la normatividad y disposiciones que regulan la gestión de la Cámara, enfocadas a garantizar su eficiencia en la administración de los recursos y en el cumplimiento de las funciones delegadas

GRUPOS DE INTERÉS IMPORTANTES

PROMESA DE VALOR

10	ENTIDADES ALIADAS	La Cámara de Comercio cuenta con capacidad integradora y de ejecución en función de iniciativas empresariales y de competitividad regional.
11	PROVEEDORES	La Cámara de Comercio cuenta con procesos transparentes de selección y cumplimiento de los compromisos
12	GOBIERNO, LEGISLADORES Y CUERPOS COLEGIADOS	La Cámara de Comercio apoya en la gestión de los gobiernos en temas de desarrollo empresarial y facilita el diálogo con la comunidad empresarial.
13	RED DE CÁMARAS DE COMERCIO	La Cámara de Comercio está comprometida con el fortalecimiento del sistema cameral.
14	RED DE ENTIDADES VINCULADAS	La Cámara en sus roles de propietaria, accionista o corporada actúa bajo los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia, propiciando para la red altos niveles de articulación.

GRUPOS DE INTERÉS EMERGENTES

PROMESA DE VALOR

15	INSTITUCIONES CULTURALES, CÍVICAS Y SOCIALES	La Cámara fortalece la institucionalidad cultural, cívica y social de la ciudad y la región y promueve su formalización.
16	ARTISTAS, ESCRITORES Y MÚSICOS	La Cámara visibiliza, fortalece y promueve a los talentos emergentes del arte (música, literatura y plástica).
17	MAICCS	La Cámara lidera acciones para la sostenibilidad de los medios de comunicación alternativos.
18	MUJERES Y JÓVENES	La Cámara promueve la inclusión económica con foco en mujeres, jóvenes y víctimas del conflicto en las subregiones.
19	COMUNIDAD	La Cámara promueve por medio de Medellín Como Vamos y Todos por Medellín, espacios para una ciudadanía mejor informada y cuidado de lo público.

5. Gobierno

Estructura de gobierno

El Gobierno Corporativo abarca una serie de elementos estratégicos de operación y de la gestión de la organización, a través de la integración y armonización del funcionamiento de los diferentes actores tales como Junta Directiva, Administración, Comités y grupo directivo, además de su relación con los distintos grupos de interés (proveedores, clientes, empleados, entes de control, afiliados, entre otros.) con la intención de ser un generador de valor sostenible en el mediano y largo plazo.

La CCMA continúa con la gestión de nuevos esquemas de relacionamiento, fortaleciendo la interacción con sus grupos de interés, realidad que hace imperativa la definición de posturas corporativas en un entorno cambiante y complejo.

En el 2022, se aprobó una actualización de las herramientas de Gobierno Corporativo de la CCMA: Manual de Conducta y Manual de Gobierno Corporativo, que apunta a nuestro propósito de mantener periódicamente revisada y ajustada nuestra normatividad.

La CCMA establece el seguimiento a los tres frentes fundamentales para el crecimiento de una red de entidades al servicio del desarrollo, para esto, desde la gestión financiera realizamos el análisis de los Estados Financieros y los principales indicadores, lo que facilita la toma de decisiones. Desde la estrategia se busca alineación con las entidades vinculadas para un mayor impacto, y desde el Gobierno Corporativo estamos comprometidos con el ejercicio responsable de la propiedad y con la transferencia de buenas prácticas.



Junta Directiva de la CCMA

A pesar de que la CCMA es un ente de derecho privado, no tiene una estructura de propiedad tradicional equivalente a la de una sociedad comercial, por lo tanto, carece de Asamblea General de Accionistas o Junta de socios. Por virtud legal, su máximo órgano es la Junta Directiva, la cual es elegida por los comerciantes afiliados. Es importante recalcar que ninguna de las sociedades o ESAL pertenecientes a la red de vinculadas de la CCMA es actualmente miembro de la Junta Directiva.

La Junta Directiva de la Cámara está conformada por 12 miembros con sus respectivos suplentes. La ley prevé que 8 miembros principales y sus respectivos suplentes sean elegidos en jornada democrática (elecciones) por los comerciantes afiliados a la CCMA para un periodo de 4 años. La Ley 1727 conocida como Ley de Gobernabilidad de las Cámaras regula las condiciones y requisitos que deben cumplir los comerciantes que desean hacer parte de la Junta Directiva, así como todo el procedimiento electoral.

Los restantes cuatro miembros principales y sus respectivos suplentes son designados vía decreto por el Gobierno Nacional y ejercen como representantes del presidente de la República. No tienen periodo definido y son removidos por decisión del presidente.

Para el periodo 2019-2022 la Junta Directiva de la CCMA estuvo conformada de la siguiente manera:

<i>PRINCIPALES POR LOS COMERCIANTES</i>	<i>SUPLENTE POR LOS COMERCIANTES</i>
<i>AGROCHIGÜIROS S.A.S.</i>	ÓPTIMA S.A. VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN
<i>CONALTURA - CONSTRUCCIÓN Y VIVIENDA S.A.</i>	LA COMPANY CREATIVA S.A.S
<i>COMPAÑÍA DE CONSTRUCTORES ASOCIADOS S.A.</i>	MEDICARTE S.A.S.
<i>SERVICIOS NUTRESA S.A.S.</i>	SENTIDO INMOBILIARIO S.A.S.
<i>IMPORTADORA JAPÓN S.A.</i>	TECNO SHOPPING S.A.S.
<i>INMEL INGENIERÍA S.A.S.</i>	IMAGE EXPRESS S.A.S.
<i>RAUL MARIO ECHEVERRI DUQUE</i>	DEPORTIVAS JUAN MANUEL GÓMEZ S.A.S.
<i>CUADRA POR CUADRA S.A.S.</i>	RAMÓN ENRIQUE GÓMEZ GIRALDO

Los representantes delegados por el Gobierno Nacional hasta el 3 de diciembre de 2022 fueron:

<i>PRINCIPAL</i>	<i>SUPLENTE</i>
<i>LUIS FERNANDO RESTREPO ECHAVARRÍA</i>	JUAN MARTÍN GONZÁLEZ DE BEDOUT
<i>RODRIGO PUYO VASCO</i>	JORGE ESTEBAN GIRALDO HENAO
<i>BEATRIZ EUGENIA URIBE RESTREPO</i>	ANA CRISTINA BERNAL
<i>LUIS FERNANDO HOYOS GIRALDO</i>	JUAN CAMILO VIANA SALAZAR

Según decreto 2403 del 3 de diciembre de 2022 expedido por el Ministro de Comercio Industria y Turismo se da por finalizada la designación de los Miembros principales y suplentes como representantes del Gobierno Nacional en la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Y adicionalmente se aceptan las renunciaciones presentadas por Rodrigo Puyo Vasco y Jorge Esteban Giraldo Henao.

Comités de apoyo a la Junta Directiva

La Junta Directiva de la CCMA cuenta con 7 comités de apoyo, 2 de ellos son permanentes y los demás son de activación circunstancial, es decir, cuando se requieran.

Los delegados del Gobierno Nacional formaron parte de los Comités de apoyo de la Junta Directiva hasta el 3 de diciembre de 2022 en virtud del Decreto 2403 del 2022.

De conformidad con el artículo 44 de los Estatutos de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, la Junta Directiva establecerá las comisiones de trabajo que estime

necesarias. En este sentido para el 2022, se contó con las siguientes Comisiones, conformadas así:

- 1. Comisión de mesa directiva:** esta comisión está definida en el capítulo V de los Estatutos de la CCMA. Integrantes: Gabriel Harry Hinestroza, Luis Fernando Hoyos y Piedad Helena Hernández.
- 2. Comité de auditoría, buen gobierno y riesgos:** este comité es permanente y tiene su propio reglamento.
Tiene como función establecer los lineamientos básicos para el ejercicio del control interno, así como para asegurar, velar y evaluar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión, control y administración de riesgos diseñado por la administración de la CCMA. Integrantes: Gabriel Harry Hinestroza, Beatriz Uribe Restrepo y Piedad Helena Hernández.
- 3. Comisión disciplinaria:** Ejerce sobre la Junta Directiva, el control disciplinario y sancionatorio. Para su ejercicio la CCMA tendrá una comisión disciplinaria externa integrada por tres abogados de reconocido prestigio que formen parte de la lista de abogados de la Cámara. Serán nombrados cada vez que inicie un nuevo periodo de la Junta. Manual de Gobierno Corporativo Anexo III. Integrantes: Luis Fernando Álvarez, Álvaro Londoño y Fernando Rojas.
- 4. Comisión de inversiones:** espacio en el cual se analiza la viabilidad de hacer movimientos en las inversiones de portafolio y se hace seguimiento al comportamiento de las entidades vinculadas donde tenemos participación accionaria. Integrantes: Beatriz Uribe Restrepo, Juan Mauricio Montoya, Carlos Mario Gaviria y Luis Fernando Restrepo.
- 5. Comisión de Registro:** velar por la adecuada prestación de los servicios registrales delegados en la CCMA y realizar recomendaciones de mejoramiento de los procedimientos y las operaciones registrales de acuerdo con las necesidades de los empresarios y las tendencias mundiales en materia de registros. Integrantes: Ana Cristina Bernal, Piedad Helena Hernández, Raúl Mario Echeverri y Rodrigo Puyo Vasco.
- 6. Comisión de infraestructura:** realiza seguimiento a los temas de infraestructura que se requieran en las diferentes sedes. Integrantes: Gabriel Harry Hinestroza, Carlos Eduardo Loaiza y Juan Manuel Gómez.
- 7. Comisión de elecciones:** está integrada por los miembros de Junta principales delegados por el Gobierno y son los encargados de velar por la transparencia del

proceso de elecciones. Integrantes: Beatriz Urbe Restrepo, Rodrigo Puyo Vasco, Luis Fernando Restrepo y Luis Fernando Hoyos.

Las comisiones de los numerales 3 a 7 son de activación circunstancial, serán convocados por la Dirección de Gobierno Corporativo a solicitud.

Desempeño de la Junta Directiva

La autoevaluación de la Junta Directiva en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia se realiza con el propósito de mejorar el funcionamiento de la Junta Directiva en cuanto a:

- Lograr una mayor disciplina y organización, conciencia de los miembros de actuar colectivamente y proteger los intereses de la entidad.
- Optimizar el tiempo y calidad de las reuniones.
- Mejorar gestión de conflictos de interés.
- Identificar puntos de mejora como equipo.

En el 2022 realizamos la autoevaluación de Junta a los 12 miembros principales, en total fueron 20 preguntas, las mismas se dividieron en las siguientes categorías:

- **Evaluación de Funcionamiento:** Se evalúa la Junta Directiva como órgano colegiado en temas como dinámica, eficiencia en las sesiones y toma de decisiones.
- **Evaluación a la Presidencia Ejecutiva:** liderazgo, responsabilidades de la presidenta ejecutiva hacia la Junta y relacionamiento.
- **Evaluación individual:** calidad del rol de cada uno de los miembros de Junta Directiva, confidencialidad y conflictos de interés.

Esta evaluación sigue siendo una herramienta importante de retroalimentación con el objetivo de fortalecer el Gobierno Corporativo de la Entidad

Comité de Auditoría Buen Gobierno y Riesgos

La Junta Directiva de la CCMA cuenta con un comité de apoyo permanente de la Junta Directiva que es el Comité de Auditoría, Buen Gobierno y Riesgos, el cual, de conformidad con su reglamento tiene como objetivo establecer los lineamientos básicos para el ejercicio del control interno, así como para asegurar, velar y evaluar el adecuado funcionamiento del Sistema de gestión, control y administración de Riesgos.

El Comité está compuesto por tres (3) miembros, los cuales son elegidos por la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia por su experiencia y conocimiento, con el fin de que ayuden al adecuado cumplimiento de este. Dos de los miembros serán de los elegidos por los Comerciantes y uno de los designados por el Gobierno Nacional.

Elecciones Junta Directiva y Revisor Fiscal 2023 – 2026

De conformidad con la ley 1727 de 2014 y la Circular externa 100-000002 del 25 de abril de 2022 expedida por la Superintendencia de Sociedades las elecciones de los miembros de las juntas directivas de las cámaras de comercio se llevarán a cabo cada cuatro (4) años, el primer jueves hábil de diciembre del año de la elección.

La jornada electoral para la Junta Directiva y Revisoría Fiscal de la CCMA se realizó el 1 de diciembre del 2022 entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m. en todas las sedes de la entidad.

Para el desarrollo de esta jornada se efectuaron avisos de prensa dando cumplimiento a la ley por medio de publicaciones en el periódico El Colombiano en las fechas: 7 de octubre y 11 de noviembre de 2022.

Para este proceso electoral se cumplió de una manera rigurosa con el cronograma establecido por la Superintendencia de Sociedades y demás normativas.

Los miembros de la junta directiva son elegidos para un período institucional de cuatro (4) años con la posibilidad de reelección inmediata por una sola vez.

En esta ocasión se presentaron 7 listas de candidatos que cumplieron con los requisitos para integrar la Junta Directiva y un candidato que cumplió con los requisitos de los términos de invitación para la Revisoría Fiscal. Se relacionan las listas y el número de votos de cada una de ellas.

Lista No. 1: 719 votos

	PRINCIPALES		SUPLENTES	
1	Servicios Nutresa SAS	900081360	Ivan y Jairo López SAS	890902061
2	Perez y Cardona SAS	890912426	Unidad Estomatológica Las Vegas SA	800166631
3	Ciles SAS.	800212240	Compañía Inmobiliaria de Ideas y Proyectos SAS	900695566
4	Surtidora Agropecuaria de Colombia SAS	900400991	Sentido Inmobiliario SAS	811047095

5	Arrendamientos Londoño Gómez SA	900191090	Inversiones Quinzanas SAS.	890919001
6	Ceiba Software House SAS	900.022.972	Ingeniería Especializada SA	800068234
7	Clínica Oftalmológica de Antioquia SAS	890933408	Ingeniería Asistida por Computador SAS	811004721
8	Colcircuitos SAS	900381799	Termimoda SA	800031524

Lista No. 2: 69 votos

PRINCIPALES			SUPLENTE	
1	Grupo Cometa	900.285.489	Hercas Publicidad Exterior	900.394.210
2	Transportes Superior SAS	800.234.281	Ménsula SA	800.027.617
3	Col Comercializadora SAS	900.181.801	Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS	900.446.461
4	Cámara Lucida SAS	811.003.618	Agencia CLM Grupo Logístico SAS	900.145.595
5	Agencia de Seguros Valencia Jiménez y CIA	890.919.609	Cognox SAS	811.044.917
6	Simac SAS	800.254.257	Nelson Adolfo Palacio Sánchez	8.464.192

Lista No. 3: 72 votos

PRINCIPALES			SUPLENTE	
1	Inversiones Gran Guayaquil SAS	900.506.410	Baena Toro Jaime Alberto	98.498.803
2	Granadinos SA	811.042.454	BC Business Company SAS	901.037.117
3	Rodríguez Zabaleta Lucia Fernanda	1.065.596.152	Inversiones la Media Naranja SAS	900.109.044
4	Provimarcas SAS	811.012.440	Uriventas Propiedad Raíz SAS	900.379.454

Lista No. 4: 68 votos

PRINCIPALES			SUPLENTE	
1	Car Center International SAS	811.021.858	Protokimica SAS	890.922.294

2	Aceis Administración de Copropiedades y Edificios Isaza SA	890.932.025	Rymel Ingeniería Eléctrica SAS	890.919.437
3	Servicredito	800.134.939	Restrepo Lozano Alejandro	16.857.164
4	Saks Sweater SAS	811.034.477	Repostería el Astor SAS	890.902.566
5	Bianchi Moda SAS	900.402.221	Metromovil	800.196.641
6	Madrid Hermanos SAS	890.913.987	Diez Medellín	900.360.649
7	Empresa Transportadora de Taxis Individual SA	800.093.761	Centro de Diagnóstico Automotor del Norte SAS	900.013.731
8	Autolux SAS	900.684.984	School Center SAS	900.405.512

Lista No. 5: 98 votos

PRINCIPALES			SUPLENTE	
1	Imprideas SAS	900.305.563	Tecnoshopping SAS	811.027.739
2	Maxibienes SAS	811.024.730	Funeraria San Vicente SA	811.035.875
3	Macrollantas SAS	811.009.893	Plastisol SAS	800.074.822

Lista No. 6: 34 votos

PRINCIPALES			SUPLENTE	
1	Oxivital SAS	811.044.106	Metalmecánica Mebum SAS	800.131.350
2	Image Express SAS	811.044.925	Plastics SAS	811.045.229
3	Electrometálicas Medellín SAS	890.942.884	Joint And Welding Ingenieros SAS	811.040.060
4	Estampados Aplitex SAS	811.034.623	Imrecol SAS	890.929.319

Lista No. 7: 80 votos

PRINCIPALES			SUPLENTE	
1	Inmel Ingeniería SAS	890.926.257	Geiico SA	830.514.629

Teniendo en cuenta la votación anteriormente mencionada, la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia elegida por los comerciantes para el periodo 2023-2026 quedó conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES POR LOS COMERCIANTES

NIT	EMPRESA
900.081.360	Servicios Nutresa S.A.S
890.912.426	Pérez y Cardona S.A.S.
800212.240	Ciles S.A.S.
900.400.991	Surtidora Agropecuaria de Colombia S.A.S.
900.191.090	Arrendamientos Londoño Gómez S.A.
900.506.410	Inversiones Gran Guayaquil S.A.S.
900.305.563	Imprideas S.A.S.
890.926.257	Inmel Ingeniería S.A.S.
SUPLENTE POR LOS COMERCIANTES	
890.902.061	Iván y Jairo López S.A.S.
800.166.631	Unidad Estomatológica Las Vegas S.A.S
900.695.566	Compañía Inmobiliaria de Ideas y Proyectos S.A.S.
811.047.095	Sentido Inmobiliario S.A.S.
890.919.001	Inversiones Quinzanas S.A.S.
98.498.803	Jaime Alberto Baena Toro
811.027.739	Tecno shopping S.A.S.
830.514.629	Geiico S.A.

La Junta Directiva electa se posesionará en la primera sesión ordinaria del año en curso.

La firma de revisoría fiscal electa para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia es:

- 811.044.406 - **Unión Temporal Russell Bedford Colombia** con un total de 567 votos.

El día 6 de diciembre fue radicada ante la Superintendencia de Sociedades una impugnación a las elecciones de Junta Directiva de nuestra Entidad, la cual se encuentra en trámite por parte de la Superintendencia de Sociedades.

Modelo de gestión integral de riesgos

Frente al Modelo de Gestión Integral de Riesgos, se resalta que en la definición del nuevo direccionamiento estratégico 2021 – 2025, este ha sido considerado como un proceso estratégico, respondiendo al objetivo del sistema de ser el socio estratégico organizacional que facilita la toma de decisiones, la creación de valor, el apoyo a la continuidad de negocio y el mantenimiento de la confianza en los grupos de interés, así las cosas, buscamos aportar al propósito superior de la organización de trabajar para que las empresas e instituciones

sociales y culturales de la región crezcan, a través de la madurez del sistema de control interno.

En el marco de la estrategia y despliegue de la gestión Integral de Riesgos se destaca como logro principal que la metodología de implementación de riesgos ha alcanzado un nivel de eficacia y eficiencia importante, el cual se refleja en la no materialización de riesgos que puedan impactar negativamente la continuidad del negocio durante la vigencia 2022, confirmando que tenemos controles sólidos que deben estar en continuo monitoreo para que puedan ser ajustados o modificados en el caso que se presenten factores internos o externos que puedan cambiar la calificación de estos; Adicional a ello construimos el ejercicio de riesgos asegurables y no asegurables en el que se identificó que el 59% de los riesgos en categoría superior y/o mayor, se encuentran cubiertos por alguna o varias pólizas de las que tenemos contratadas, resaltando la existencia de controles a través de actividades propias de los procesos que cubren el 100% de los riesgos, es decir, todos los riesgos son supervisados y gestionados independientemente de la viabilidad de transferencia de los mismos.

Adicional a lo anterior, la adecuada y oportuna gestión del sistema ha posicionado a la gestión de riesgos como un orientador metodológico del modelo de prevención y respuesta al fraude, promoviendo la debida utilización de la línea ética de la organización para lograr transparencia en el actuar de los grupos de interés; se cuenta con el perfil de riesgos organizacional y de los procesos para identificar los riesgos de mayor impacto que merecen ser informados, reconocidos y tratados de acuerdo con nuestra metodología y se avanzó en la construcción de la metodología de autoevaluación del control, que buscará aportar una herramienta practica en cada uno de los procesos propendiendo por el fortalecimiento y apropiación de la prevención y el autocontrol en la primera línea de defensa

Propiedad

La CCMA es una persona jurídica de carácter corporativo, gremial, sin ánimo de lucro, integrada, administrada y gobernada por los comerciantes matriculados en el respectivo Registro Mercantil que tengan la calidad de afiliados.

La CCMA desarrolla sus funciones autónomamente, no obstante, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 2042 de 2014, también podrá lograr sus objetivos mediante la constitución o participación en entidades vinculadas. Es así como la CCMA forma una red de instituciones al servicio de la región y participa directa y activamente en algunas sociedades de tipo comerciales y otras entidades sin ánimo de lucro para así cumplir sus funciones y su propósito de impulsar el desarrollo económico y la competitividad regional.

Desde el ejercicio de la propiedad, la CCMA tiene 27 delegados en las Juntas Directivas de las entidades vinculadas, para esto se realiza desde la Dirección de Gobierno Corporativo

seguimiento a la asistencia y a los principales compromisos que adquiere la Cámara en dichos espacios.

Entidades vinculadas

La Cámara de Comercio está comprometida con las entidades que trabajan por el desarrollo social y por brindar oportunidades a los ciudadanos de Medellín y Antioquia. Por eso forma una red de entidades vinculadas con los siguientes objetivos:



Actualmente nuestra red de entidades vinculadas está conformada por 14 entidades, 6 de ellas sociedades comerciales y 8 entidades sin ánimo de lucro.

En el 2022 se realizaron capacitaciones en diferentes temas a las entidades vinculadas, como Gestión de asegurabilidad de los riesgos y reunión de profundización estratégica CCMA – entidades vinculadas.

Además, este año, se decidió voluntariamente el retiro de la CCMA en la Corporación Parque Arví y se acompañó a la sociedad Promotora de Proyectos S.A. en su proceso de liquidación y disolución.

6. Ética e integridad

Como entidad administradora de recursos públicos se trabaja la transparencia, la ética y el control. Estos asuntos se promueven entre los públicos de interés: empleados, clientes, empresarios y proveedores y para ello la CCMA tiene definido un modelo de cultura organizacional la que se promueve constantemente entre los empleados y es definida como el conjunto de actividades, deliberadas y planeadas, encaminadas a liderar la

creación, transformación, fortalecimiento e integración de los rasgos culturales deseables para el logro del propósito de la organización.

La Cultura organizacional para la CCMA está conformada por 5 atributos:

Valores – Atributos de la Cultura

1. Somos éticos y confiables.
2. Creamos valor con los grupos de interés y el entorno.
3. Somos ágiles y nos inspira el servicio.
4. Pensamos diferente y aprendemos continuamente.
5. Trabajamos de forma colaborativa y en red.

Seguridad de la información

Para proteger nuestra información y dar cumplimiento a las disposiciones legales existentes en este tema, en nuestra entidad se establecieron estas políticas:

- Administración de los recursos y equipos de cómputo y comunicaciones: los recursos y equipos informáticos pertenecen a la organización y son entregados a cada colaborador para el cumplimiento de sus actividades laborales; por eso, la información que se produzca y que se contenga en ellos debe ser de carácter estrictamente laboral y su contenido es propiedad de la Cámara.
- Deber de custodia: cada colaborador es responsable de proteger y de usar correctamente la información generada en el desarrollo de su labor.
- Información dirigida a medios de comunicación: la entrega de información corporativa a medios de comunicación se debe coordinar únicamente desde la Vicepresidencia de Comunicaciones y Mercadeo.
- Información disponible al público: este tipo de información se puede consultar en nuestro sitio web camaramedellin.com y se entrega, igualmente, en publicaciones y boletines.
- Tratamiento de correspondencia: este debe hacerse bajo los lineamientos establecidos por nuestra área de Administración de Documentos.

- Código de ética y reglamento interno de trabajo: todos los colaboradores deben conocer los lineamientos establecidos en los capítulos II y III del Código de ética y buen gobierno (AD-M-02) sobre la propiedad intelectual y seguridad virtual, habeas data y protección de datos personales relacionados con el tratamiento de información respectivamente, así como las directrices contenidas en el Reglamento interno de trabajo (RH-POL-01).
- Cuidar nuestra información es responsabilidad de todos.

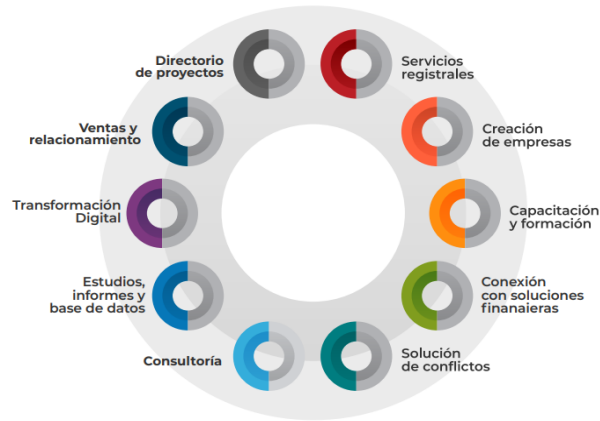
7. Informe de gestión énfasis estratégicos

7.1. Integración de servicios:



Otra de las grandes delegaciones que hace a las Cámaras el gobierno nacional es el de ***“Promover la formalización, el fortalecimiento y la innovación empresarial, así como desarrollar actividades de capacitación en las áreas comercial e industrial y otras de interés regional, a través de cursos especializados, seminarios, conferencias y publicaciones”*** y para ello se ha venido estructurando una serie de programas, proyectos y servicios que contribuyen a la comunidad empresarial a tener un mayor nivel de desarrollo que los haga más productivos, sostenibles y competitivos.

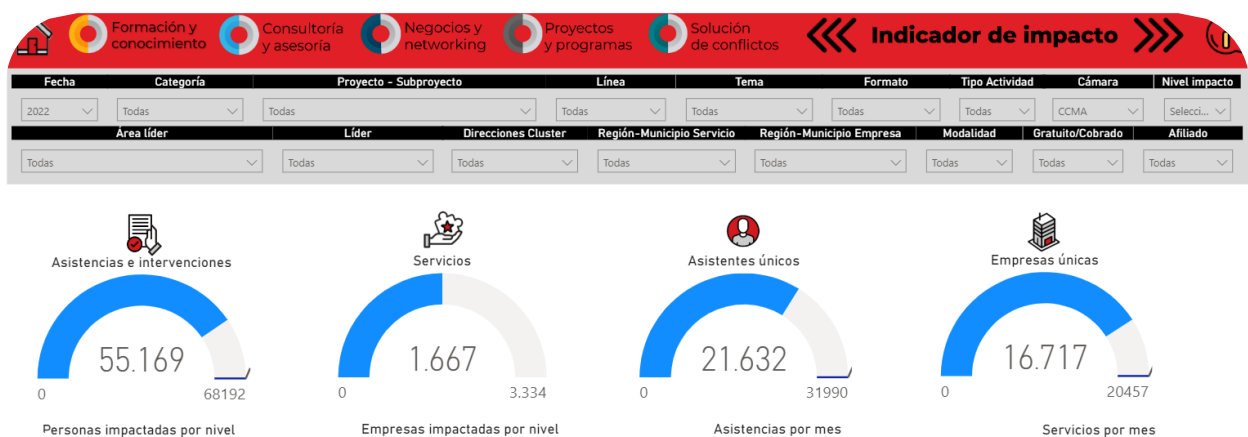
Más de **53 servicios**
para el emprendimiento,
formalización y fortalecimiento.



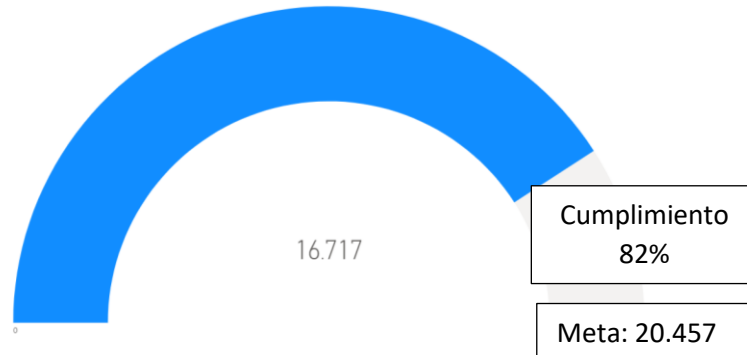
91 % de los clientes satisfechos con el servicio.

La CCMA dentro de su agenda de actividades enfoca recursos y esfuerzos cuantiosos en dar respuesta a las necesidades de los empresarios, si bien no es fácil llegar a la totalidad de la base empresarial por la limitación de los recursos, por medio de herramientas tecnológicas se ha fortalecido la oferta de servicios llegando a un mayor número de emprendedores y empresarios elevando el nivel de formalización de estos. En el transcurso de este capítulo se describirán los diferentes servicios y programas que la organización tiene para contribuir a que la comunidad empresarial cada día evolucione.

La organización cuenta con un tablero para medir el nivel de impacto con programas y servicios a la base empresarial



Es importante tener presente que durante el 2022 la organización realizó cambios importantes en su arquitectura empresarial teniendo como enfoque la integración de los servicios lo que generó el impacto, aunque mayor que 2021 un 7%, no alcanzó los niveles presupuestados para 2022, logrando un nivel de cumplimiento del 82% .



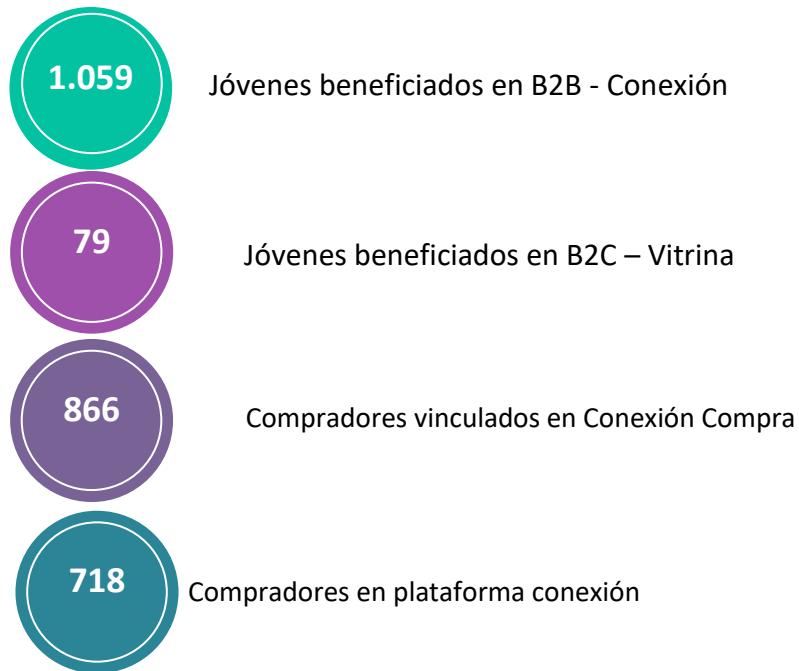
Actividades que la Cámara de Comercio de Medellín viene realizando a través de los siguientes programas los cuales son gratuitos y cobrados, así como con recursos propios o de Cooperación:

7.1.1. Programas de Desarrollo y Modernización Empresarial

Con recursos propios y con otros aliados:

- **Compra Joven**, es un programa que busca favorecer el acceso a los mercados de los jóvenes empresarios beneficiados por la Ley de Emprendimiento juvenil (Ley 1780 de 2016) bajo esquemas de B2B - Conexión Compra Joven y/o B2C – Vitrina empresarial.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



- **Vitrina Empresarial** que es una plataforma que les permite a las empresas tener su tienda en Internet. A través de este servicio pueden hacer parte del mundo del comercio electrónico: exhibir productos y servicios, gestionar inventarios, tener un carrito de compras para hacer ventas en línea y aprovechar los contactos con operadores logísticos para hacer la distribución de sus productos.

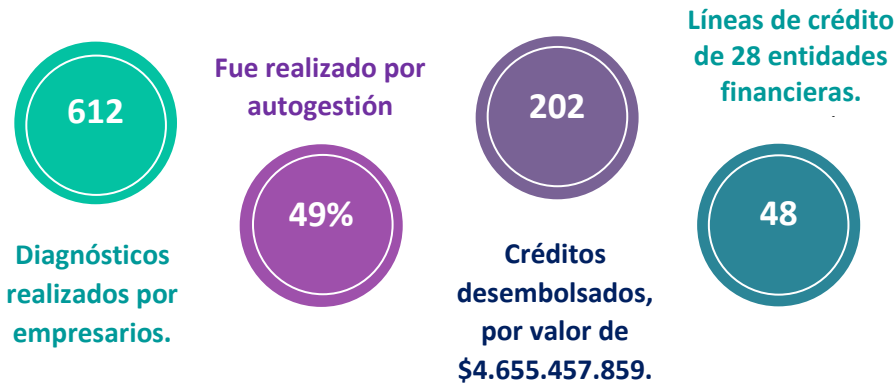
Es un servicio auto gestionable en una plataforma, que permite a los empresarios, abrir una tienda virtual.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



- **Conexión financiera**, servicio que, a partir de un diagnóstico, conecta a las empresas con la solución financiera ideal de acuerdo con las características de cada negocio.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



- **Consultorio Empresarial** el empresario puede recibir asesoría básica de un equipo de expertos para resolver cuestiones específicas de acuerdo con la necesidad.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- **Nueve alianzas** con las siguientes instituciones: Institución Universitaria Esumer, Institución Universitaria Marco Fidel Suarez, Pro Aburrá Norte, Sena - Fondo Emprender, Uniminuto, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad San Buenaventura, Universidad De Antioquia - Seccional Bajo Cauca y Corporación de Turismo del Occidente de Antioquia.
 - 1.559 asesorías realizadas. 1.508 empresas asesoradas.
- **Conexión 3E**, permite a los empresarios conocer y beneficiarse de la oferta de programas para el emprendimiento y fortalecimiento que se ofrecen en Medellín y en las subregiones.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



- **Mentoría:** El Programa Empresas en crecimiento MEGA tiene como propósito incrementar la competitividad empresarial e impactar la competitividad de la región promoviendo procesos empresariales de alto desempeño orientados hacia metas ambiciosas denominadas MEGA. Una MEGA es una meta empresarial grande y ambiciosa focalizada en una ventaja competitiva única y centrada en la innovación,

que cuenta con una estrategia clara y permite a las empresas un crecimiento rentable y sostenido en el tiempo.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



5 aliados Estratégicos: ProAntioquia, Fundación Nutresa, Strategic Thinking S.A.S y Cámara de comercio del Oriente y Aburra Sur.

- **Espacios de Capacitación y Buenas Prácticas Empresariales:** Son espacios de 2 horas en formato virtual de formación gratuita para los empresarios en diferentes temáticas: **Especializadas y Básicas** cuyas temáticas fueron Fuentes de financiación ESAL, Herramientas digitales gratis para la gestión ESAL, Fundamentos de Contabilidad /Costos y registros contables para las ESAL, Normatividad de seguridad social para las ESAL, Gestión Humana, Transformación Digital, Mercadeo, Ventas, Comercial, Finanzas – Contabilidad, Gerencia/Administración para todo tipo de público.

Curso de habilidades gerenciales: El objetivo es mejorar las prácticas empresariales y la sostenibilidad de las organizaciones culturales, se ofrecen 11 sesiones de 2 horas semanales, con las siguientes temáticas:

- **Organización:** Retos, financiamiento y buenas prácticas financieras.
- **Manejo del mercado:** Investigación del mercado, storytelling, transformación digital, estrategia comercial, servicio al cliente y desarrollo de propiedad intelectual.
- **Organizaciones con Propósito:** normatividad de seguridad social, cómo incorporar aspectos éticos y transparentes desde mi negocio.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:

42

Espacios de capacitación

1.979

Asistentes jurisdicción
CCMA



3.565

Asistentes conectados

1.586

Asistentes de otros
públicos de interés

Con cooperación:

- **Centro de Transformación Digital Empresarial:** Programa del MinTIC, INNpuls Colombia y las Cámaras de Comercio, que busca que las pequeñas, medianas y grandes empresas, mejoren sus indicadores de competitividad por medio de las TIC, mediante la apropiación de soluciones digitales, la generación de capacidades y asistencia técnica brindada por consultores expertos. Este convenio de cooperación tuvo vigencia hasta Julio del 2022.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



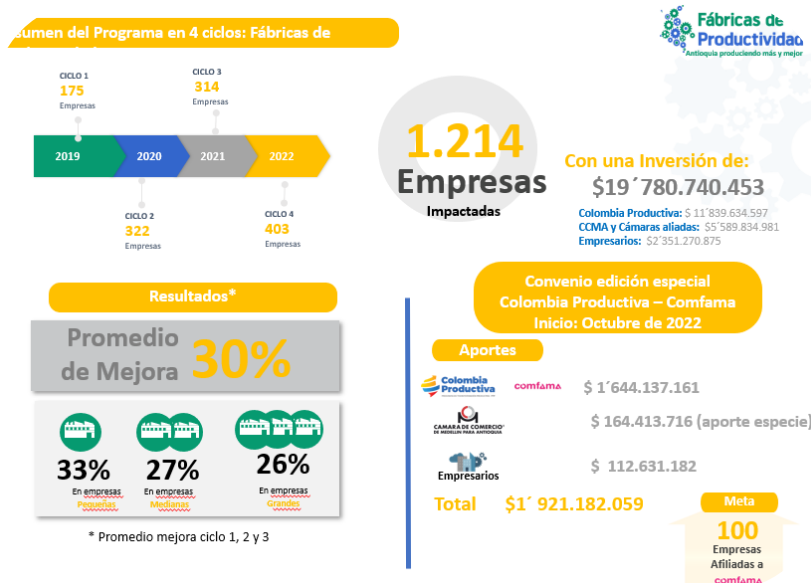
- **Fábricas de Productividad:** El Proyecto busca incrementar la productividad de las empresas, a través de asistencia técnica brindada por extensionistas que conducen al mejoramiento de sus capacidades y desempeño. Brinda asistencia técnica especializada a las **pequeñas, medianas y grandes empresas**, para mejorar sus indicadores de **rentabilidad y productividad** elevando así, su capacidad para competir dentro y fuera del país. *Durante el 2022 se terminó de ejecutar el ciclo 3 y se ejecutó el 75% del ciclo 4.*

Aliados: MinCIT - Colombia Productiva y las Cámaras de Comercio de Antioquia.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:



○ **Fábricas de Productividad, edición especial:**



Aliados: Comfama

Quebradona: ofrece consultorías, asesorías, capacitación y acompañamiento a unidades productivas, emprendimientos o iniciativas empresariales, para desarrollar y fortalecer las empresas, con énfasis en fortalecimiento de capacidades para el acceso a nuevos mercados y cierre de brechas digitales en el municipio de Jericó.

Cooperante:



Aportes del Cooperante 2022: \$ 500.000.000 en efectivo

Impacto: 84 Unidades Productivas (UP) fortalecidas

20

**UP Desarrollaron
Capacidades**

51

**UP Fortalecieron
capacidades para
acceso a mercados**

13

**Nuevos
emprendimientos
Desarrollados**

Impacto Ampliado:

- El **100%** de las UP intervenidas ya están formalizadas
 - **57** empleos formalizados
 - **96%** de las UP cumplen con sello sanitario, el **4% restante** no requiere el sello de habilitación.
 - **53** personas capacitadas en manipulación de alimentos pertenecientes a 17 UP
 - **3** UP con INVIMA acompañadas en capacitación continua de manipulación de alimentos a 16 personas.
 - **100%** de las UP queda con fichas técnicas, manuales y procedimiento en potabilización de agua, control de plagas, limpieza y desinfección y Manejo de residuos sólidos y líquidos. Lo que les permite ser más competitivas
 - Incremento de ventas en un **85.3%** en el sector de los restaurantes.
- **Sociedades BIC:** Programa de asistencia técnica a empresas y emprendimientos para facilitar su adopción o transformación al modelo de Sociedades de Beneficio de Interés Colectivo – **BIC**.

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:

Logros	Cantidades
Eventos de socialización CCMA	5
Informes enviados	17
Llamadas socialización y telemercadeo	240
Actas realizadas	93
Empresas registradas en el marco del convenio	20
Empresas BIC registradas	98

- Proyecto: Programa de Crecimiento Empresarial para la Formalización – CREEce



Convenio de cooperación en alianza con, INNpuls Colombia y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; el cual busca promover mejores prácticas empresariales en las micro y pequeñas empresas a través de procesos de acompañamiento, capacitación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para mejorar su oferta de valor y avanzar en su proceso de crecimiento, con enfoque en la formalización empresarial.

Público impactado	Inversión
Micro y pequeñas empresas de los sectores comercio y turismo ubicadas en Medellín, Aburrá Norte, Norte, Occidente, Suroeste, Bajo Cauca, Urabá y Oriente Antioqueño. Asimismo, en el departamento de Quindío, impactando empresas de Armenia, Calarcá y Montenegro.	PRESUPUESTO \$2.314.980.885 INNpULSA \$1.761.691.425 CCMA \$553.289.460

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:

- Más de 900 micro y pequeñas empresas diagnosticadas y con un plan de trabajo definido para cerrar brechas en sus procesos de formalización.

- 230 en proceso de ejecución de los planes por empresa buscando mejorar procesos comerciales, financieros, operativos y de formalidad laboral y tributaria entre otros y cerrar brechas existentes, durante el año 2023.
 - Más de 10 mil horas entregadas en asesoría técnica individual.
 - 92 laboratorios grupales desarrollados, con más de 6.000 horas de impacto empresarial.
 - Alianza con 3 Cámaras de Comercio: Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño y Cámara de Comercio de Urabá y Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío para ampliar el impacto del programa y hacer transferencia metodológica.
 - Mas de 1.000 Conexiones empresariales y/o comerciales entre los empresarios participantes.
- **Programa Minicadenas Locales**, Convenio de cooperación en alianza con, INNpulsa Colombia y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; en búsqueda de implementar un programa orientado al crecimiento empresarial dirigido a unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado, de acuerdo con sus capacidades productivas y las realidades territoriales en las que desarrollan sus actividades.

Público impactado	Inversión
Unidades productivas de los Municipios:	PRESUPUESTO
Caucasia, Frontino, Santo Domingo, Vigía del Fuerte, Murindó, Cáceres, Cocorná, Granada,	\$4.457.787.936
San Luis, San Francisco, San Carlos, Remedios, Segovia, Vegachí, El Bagre, Zaragoza, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Turbo, Necoclí, Quibdó, Itsmina y Condoto.	INNpulsa \$3.949.312.501 CCMA \$508.475.435

Los resultados obtenidos durante el 2022 fueron:

- Alianzas con **4** Cámaras de Comercio, Cámara de Comercio de Urabá, Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño y Cámara de Comercio de Chocó.
- Impacto a más de **1.000** víctimas de desplazamiento forzado de **144** unidades productivas, de las cuales **69** se impactaron en el primer ciclo y **75** en la adición realizada al convenio.
- **100** talleres con la participación de más de **2.300** personas.
- **2.000** horas de asesoría técnica especializada.

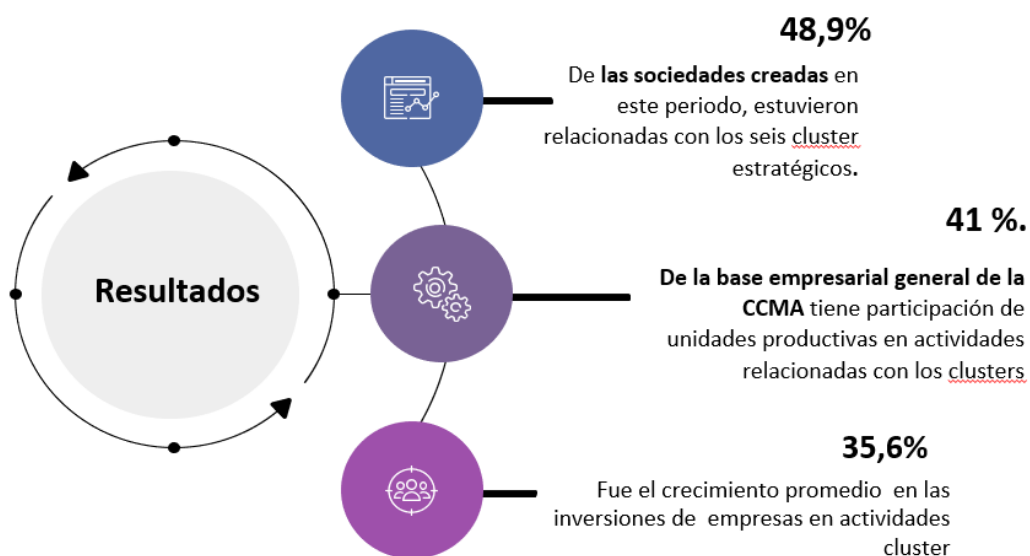
- Acompañamiento a **10** unidades productivas de comunidad afro y **6** unidades indígenas.
- Compra y entrega de activos de más de **\$ 780.000.000**.
- **63** alianzas comerciales generadas.

7.1.2. Especialización Productiva

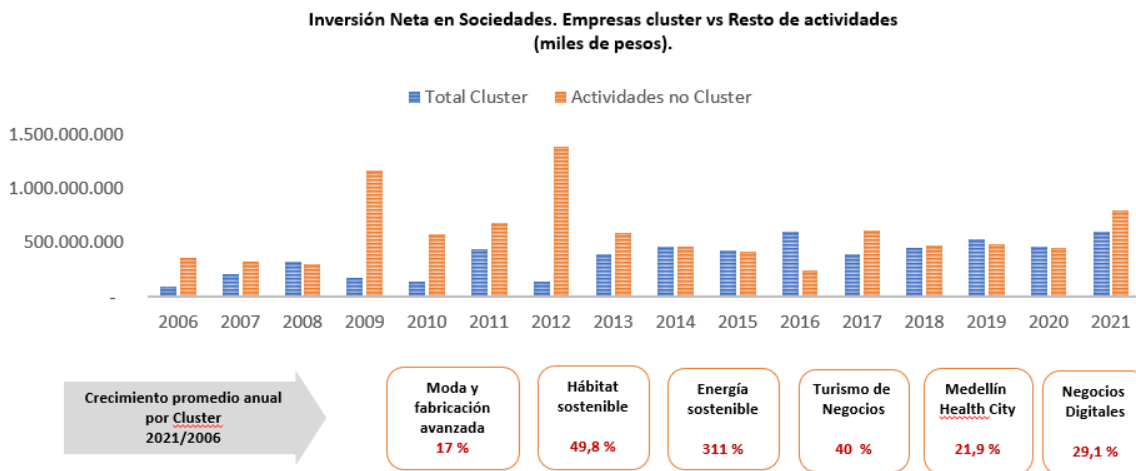
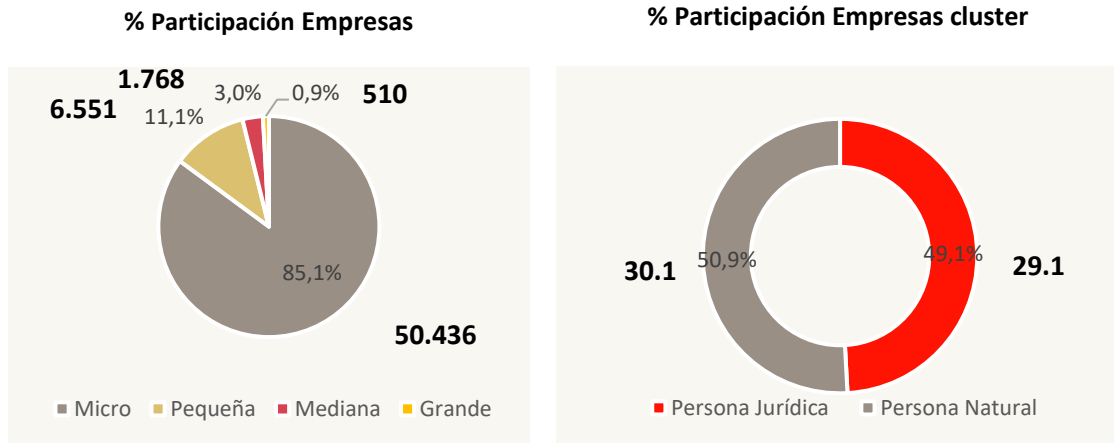
La Cámara de comercio líder y referente del desarrollo empresarial en Antioquia trabaja la especialización productiva a través de las iniciativas cluster (Energía Sostenible, hábitat sostenible, Medellín Health City, Turismo de Negocios, Negocios digitales y moda y fabricación avanzada) y para garantizar cumplimiento de su estrategia se apoya de diferentes instituciones del sector público y privado que apalancan los resultados obtenidos durante el año. Para el 2022 fueron 314 Aliados estratégicos con los que se trabajaron temas como: entorno de negocios, Innovación y conocimiento, Estrategia y negocios.

La estrategia de especialización productiva a partir de los cluster busca la integración de los diferentes actores que intervienen en los sectores económicos, en pro de la consolidación de una propuesta empresarial especializada.

Los siguientes resultados muestran el comportamiento del entorno económico de la región en los sectores en los que participan las iniciativas cluster de ciudad durante el 2022:



59.265 empresas en actividades relacionadas con las iniciativas cluster



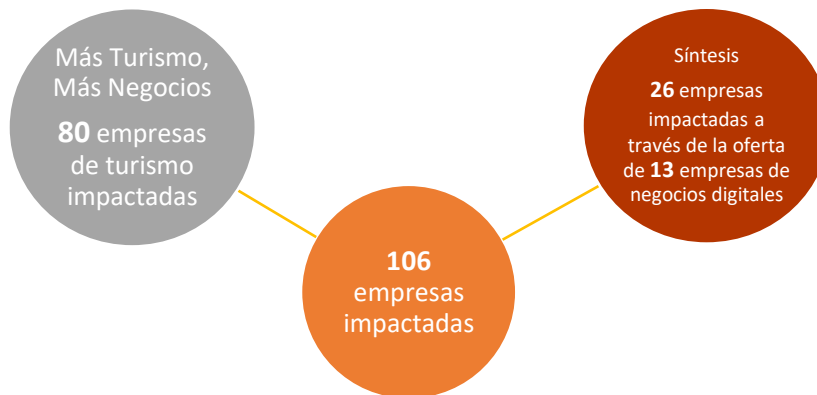
Fuente: Registro Público Mercantil, Jurisdicción Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
Cálculos: Unidad de Investigaciones Económicas.
Nota: No se incluyen los movimientos de las empresas de EEPPM.

Otros proyectos asociados a los cluster son las industrias creativas liderados y apoyados por la CCMA Son:

- **Síntesis:** servicio creado por la CCMA en asocio con la Institución educativa Cesde que busca apoyar los procesos de transformación digital de la comunidad empresarial en colaboración de empresa pertenecientes a la comunidad de industrias creativas de la ciudad de Medellín.
- **Más turismo más negocios:** proyecto liderado por el cluster Turismo de negocios que busca continuar con el proceso de reactivación económica de un grupo de empresarios y/o empresas de la Industria del Turismo ubicados en el área de injerencia de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, en el marco de la

sostenibilidad y la comunicación como palancas para fortalecer las capacidades de adaptación de los negocios.

Los resultados más representativos de estos durante el 2022 fueron:



De los más de **35** servicios que el programa Síntesis ofrece a través de la alianza de **13** empresas del sector se tienen: Recorridos Virtuales 360°, Fotografía Panorámica, Realidad Virtual, Objetos 360°, Producción Audiovisual, Comerciales, Todo tipo de videos, Visualización 3D, Desarrollo Web, Administración Web, Realidad Aumentada, Modelación 3D, Desarrollo de Apps, Story Telling, entre otros.

Hitos de la gestión cluster

<i>Cluster</i>	<i>Hito</i>	<i>Participantes</i>	<i>Recursos</i>	<i>Aliados</i>
Moda y Fabricación avanzada	Encuentros de liderazgo	150 persona beneficiadas	\$73.500.000	
Negocios digitales	Experiencia Tech	85 asistentes		11
Medellín Health City	Congreso Medellín Health City Summit	370 asistentes, 175 empresas		16
Turismo de Negocios	Programa Más Turismo, más Negocios	70 empresarios	\$180.000.000	1
Energía Sostenible	FISE	100 empresarios nuevos	\$ 31.200.000	3
Hábitat Sostenible	¿cómo la economía creativa genera oportunidades para la Arquitectura Interior?	400 empresas participantes		3

7.1.3. Internacionalización

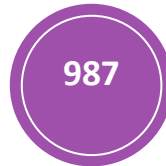
- **El Consultorio de comercio exterior** a través de asesoría personalizada y sin costo brinda herramientas y conocimientos básicos necesarios para desarrollar procesos

de internacionalización. Este servicio es en alianza con la Universidad Eafit y la Institución Universitaria Esumer.

Los principales resultados obtenidos fueron:



Asesorías realizadas en proceso de internacionalización.



Empresas asesoradas en **cultura exportadora** internacionalización.



Empresas con **plan exportador**.

- **Acceso a mercados internacionales - Unidos Crecemos:** Busca fortalecer a las unidades productivas antioqueñas en sus procesos de apertura de acceso a mercados regionales, nacionales e internacionales, brindándoles herramientas técnicas y apoyo en la promoción comercial. Dicho proyecto se realizó en alianza con la Gobernación de Antioquia, Cámaras de Comercio de Medellín para Antioquia, Cámara de Comercio de Urabá, Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, Cámara de Comercio del Oriente antioqueño, Cámara de Comercio del Aburrá Sur y ProColombia.

Los principales resultados en mercados internacionales fueron:

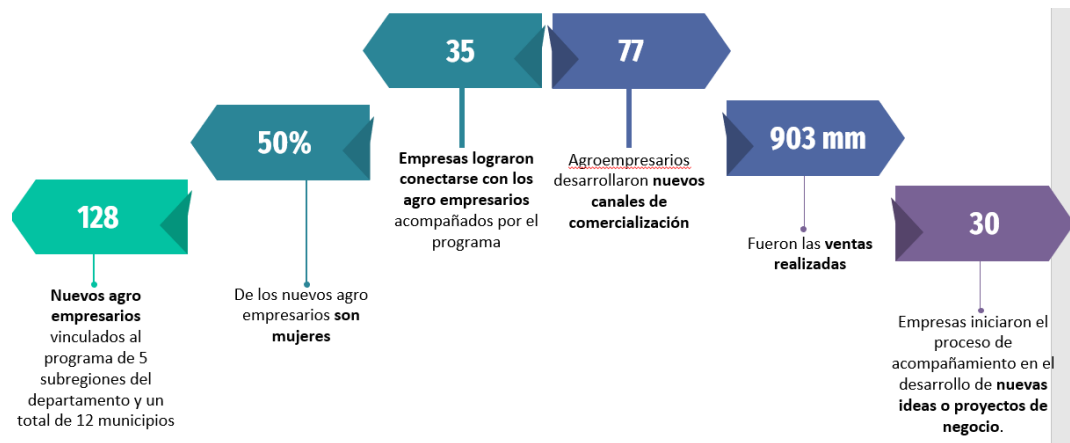
Resultados	Cantidad
Empresas participantes en el programa de Formación Comercial.	86
Empresas en asesoría individual en el acompañamiento Comercial y Legal	40
Empresas en asesoría individual en validación de producto comercial con consultores expertos	32
Empresas que participaron en la visita para conocer la Experiencia del proceso exportador	15

7.1.4. Gestión Regional

- **Programa para la Especialidad del Café PEC:** Programa desarrollado en alianza con el Gobierno Suizo – Swisscontact, la Caja de Compensación Familiar COMFAMA e ISA INTERCOLOMBIA, con el apoyo del SENA y empresas pertenecientes al Cluster Café

Medellín y Antioquia. Tiene como propósito, formar agroempresarios, que desarrollen cafés diferenciados, sostenibles con el medio ambiente y con una mayor visibilidad del rol de la mujer, de cara a las nuevas dinámicas del mercado, permitiendo desarrollar nuevos canales de comercialización y, generando así mejores ingresos y nuevos proveedores para las empresas líderes del Cluster, de igual manera acompañar a las empresas del cluster al desarrollo de nuevos proyectos estratégicos al interior de sus organizaciones.

Principales resultados durante el 2022 fueron:



- **Café Región:** Programa desarrollado en alianza con la Gobernación de Antioquia, el SENA, el Comité Departamental de Cafeteros y las Cooperativas de Caficultores. Tiene como propósito incentivar el consumo de café de Antioquia en mercados nacionales e internacionales en el marco de la política pública de cafés especiales.

Principales resultados durante el 2022 fueron:

- 120 actores de la cadena de valor recibieron transferencia de conocimiento especializado.
- 10 productores y 20 marcas de café participaron en espacios de promoción comercial a nivel nacional.
- 30 empresas de la industria de transformación fueron caracterizadas y accedieron a herramientas de inteligencia de datos.
- 20 espacios de promoción de cultura de consumo se llevaron a cabo con el café de Antioquia en diferentes eventos.
- 37 empresas sensibilizadas en el consumo de café de Antioquia y constituyeron la alianza de la empresa antioqueña por el consumo de café local.
- 13 productores participaron en espacio de promoción internacional, dónde el 50% lograron ventas efectivas con clientes internacionales.

○ **Cluster Café de Antioquia.**

Desarrollo de Alianzas público – privadas, con diferentes instituciones que permitieron la implementación de proyectos estratégicos, para promover el desarrollo económico de la industria tanto en el área metropolitana como en las regiones del departamento:

- Convenio con la Gobernación de Antioquia por valor de 300 millones de pesos para el desarrollo del programa café región, que tuvo impacto en 120 actores de la cadena de valor del café en 20 municipios del departamento.
- Alianza con el SENA, para el desarrollo de servicios especializados, tales como: procesos de investigación de microorganismos presentes en los diferentes procesos de transformación de café. A partir de estos ejercicios se estructuraron diferentes workshops, que permitieron validar científicamente los procesos que se han desarrollado de manera empírica por parte de la industria.
- El Cluster Café de Antioquia, logró ganar una convocatoria internacional con el gobierno suizo, en la cual compitió con más de 200 proyectos a nivel nacional. Este convenio firmado en el 2022, por valor de \$2.763 millones, permitirá tener una agenda a dos años, dónde se trabajarán temas como: Producción de cafés especiales, sostenibilidad ambiental, equidad de género, inclusión financiera, construcción de piloto de modelo de consolidación de cafés especiales en Antioquia y plataformas de promoción comercial a nivel nacional e internacional.
- Convenio firmado con la caja de compensación familiar COMFAMA por valor de \$516 millones, mediante el cual se acompañarán 30 empresas del Cluster en el desarrollo de nuevos proyectos o ideas de negocios.
- Inicio de negociaciones con la fundación Bancolombia, con un acuerdo previo firmado, para traer certificaciones internacionales para la industria del café, específicamente para el talento humano en 2023.

Hitos de la gestión regional

<i>Cluster</i>	<i>Hito</i>	<i>Participantes</i>	<i>Recursos</i>	<i>Aliados</i>
Café	Plataforma comercial para el café de especialidad de Antioquia y promoción del origen en el mercado asiático.	15 productos de café del departamento	\$60.000.000	1
Lácteos	Redefinición de la estrategia 2022-2026	Empresas pertenecientes al sector	\$120.000.000	6

7.1.5. Registros

Durante 2022, los esfuerzos de la organización continuaron encaminados en mejorar la atención de los canales virtuales, junto con la atención presencial en todas las sedes abiertas al público de la Cámara de Comercio. Adicionalmente, fue necesaria la adecuación de todos los registros a las nuevas instrucciones impartidas por la Superintendencia de Sociedades a través de su Circular Externa No. 100-000002 del 25 de abril de 2022.

Las acciones implementadas durante el periodo 2022 fueron:

Medidas comunes para todos los Registros:

1. Actualización de los procedimientos registrales de manera que se diera cumplimiento a las instrucciones contenidas en la Circular Externa No. 100-000002 del 25 de abril de 2022 de la Superintendencia de Sociedades. En atención a ello, se actualizaron todas las guías, instructivos, formularios y toda la información que se tiene a disposición de nuestros usuarios tanto en las sedes físicas como en la página web.

Igualmente, para cumplir con las instrucciones de la Circular, se hicieron ajustes a los aplicativos, destacándose las siguientes:

- 1.1. Adecuación de los **motores de búsqueda** para las solicitudes de inscripción, como son la fecha del radicado, el número de solicitud virtual y el NUC de los trámites del RUES.
- 1.2. **Revisión de las alertas informativas** que se generan desde los aplicativos virtuales e incorporación de los datos de los tiempos, fechas máximas y actividades que deben desarrollar los usuarios para culminar los trámites.
- 1.3. Fortalecimiento del **proceso de sincronización en línea con el RUES**, de manera que cada vez que una matrícula modifica sus datos localmente inmediatamente se efectúe la actualización en el RUES.
- 1.4. **Unificación de los parámetros respecto del NIT.**

- 1.5. Actualización del **procedimiento para la inscripción de las sanciones a los contadores**, de manera que cuando se registra la sanción se actualiza el certificado informando de esta y, una vez vencido el término de la sanción, se efectúa el registro de la cancelación y se elimina esta anotación del módulo del nombramiento del Revisor Fiscal.

2. La jefatura Jurídica acompañó activamente a la Dirección de Registros durante toda la agenda anual del subcomité Operativo de Registros liderado por la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio - CONFECAMARAS y en el que participan las Cámaras Coordinadoras del país. En total, se realizaron 12 sesiones ordinarias (en su mayoría en la modalidad virtual y un par de ellas en formato presencial). Los principales temas abordados se concentraron en las actividades de implementación práctica de la nueva Circular Única, cambios normativos en la eliminación del Pre-RUT (DIAN), cambios de tipos de prestadores en el RNT, nuevo proceso de reportes al RUT, reportes de entidades estatales al RUP, entre otros, así como un trabajo juicioso encaminado a la transición conceptual y operativa al nuevo modelo de supervigilancia de la Superintendencia de Sociedades. Siguiendo los objetivos trazados en el año inmediatamente anterior, el subcomité operativo abordó durante la vigencia varias cuestiones de unificación de criterios registrales en el orden nacional que concluyeron en mesas de trabajo de unificación en los siguientes tópicos: (I) avances en Reportes de Entidades Estatales sobre inhabilidades de proponentes (actividad realizada junto con la Agencia Jurídica de Defensa del Estado - Decreto 1358 de 2020); (II) concertación del procedimiento operativo registral para “sociedades no operativas”; (III) mesa de unificación para la inscripción, actualización y cancelación en el Registro Nacional de Turismo (actividad realizada con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Sociedades); (IV) mesa de unificación sobre los requisitos necesarios para implementar el Decreto 1008 de 2020 RUT; (V) fase II de la mesa de unificación de criterios en el RUP; (VI) avances en la Mesa de unificación de criterios sobre medidas cautelares y órdenes de autoridad (liderada por esta Cámara de Comercio). En el marco de esta actividad, se realizaron 3 mesas de trabajo con la SAE y la Superintendencia de sociedades (extinción de dominio).

3. En el orden sub-regional, la Jefatura jurídica acompañó a la Dirección de Registros Públicos en la realización de dos (2) comités subregionales de la zona noroccidental (de la cual esta Cámara de Comercio es coordinadora y que está conformado por 12 Cámaras de Comercio de la región andina y el Chocó). El primero de estos comités fue realizado el día 12 de mayo de 2022 bajo la modalidad virtual, y el segundo el día 5 de agosto del mismo año en formato presencial (Medellín). En estos encuentros se discutieron los temas de unificación de criterios nacionales para su implementación

local, además se propusieron temas operativos para revisión o estudio propios del nivel regional. Estas sesiones se realizaron con el acompañamiento de la dirección de cámaras de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio – CONFECAMARAS.

4. La Jefatura Jurídica de Registros participó activamente en la realización del XIX Taller Nacional de Registros Públicos (semana del 22 AL 26 de agosto) celebrado bajo una modalidad híbrida: la primera parte se realizaron conferencias virtuales con Autoridades relacionadas con temas de impacto en los procesos camerales y registrales, y la segunda parte se realizó bajo la modalidad presencial retomando el taller en Santa Rosa de Cabal (Risaralda), dentro del cual esta Cámara de Comercio realizó una ponencia sobre mejores prácticas en el RUP y lideró un taller práctico sobre herramientas para la construcción de indicadores de gestión.
5. Todas las sedes (regionales, Poblado, Centro y Bello) estuvieron abiertas al público, por lo que nuevamente se dio comienzo a la atención de algunos de nuestros servicios a demanda, esto es, a medida que nuestros usuarios se acercan a las sedes.

Sin embargo, se mantuvo nuestra plataforma para el agendamiento virtual de las solicitudes de orientación, en donde nuestros usuarios pueden encontrar una clasificación de los diferentes temas objeto de orientación y agendar una atención telefónica especializada según la materia sobre la cual tienen inquietudes o requieren asesoría.

La orientación telefónica se dividió en 2022 en tres (3) ejes:

- a) **CREACIÓN EMPRESA:** brinda orientación a los emprendedores sobre los trámites de matrícula de persona natural, el uso del aplicativo de matrícula de persona natural, constitución de sociedades, información sobre la Ley de emprendimiento juvenil, y orientación en la utilización del aplicativo de constitución de SAS virtual.
- b) **RENOVACIÓN:** brinda acompañamiento en el proceso de renovación virtual, clave segura, diligenciamiento del formulario virtual y manual – Servicios Registrales
- c) **EXPLICACIÓN DE LA CARTA DE DEVOLUCIÓN:** Orientación a los usuarios de cómo subsanar los requerimientos de los documentos que sean objeto de requerimiento y en el procedimiento establecido para realizar los “reingresos” de los documentos devueltos.

Durante el 2022 fueron orientados en los diferentes servicios registrales a través del agendamiento 39.200 usuarios.

6. En el año 2022 se efectuó nuevamente la certificación de todo el grupo de abogados de registros, abogados de RUP y abogados de orientación, así como la certificación de todo el grupo de actualizadores, taquilleros y colaboradores de los centros regionales con el fin de robustecer las competencias en todos los temas de registro.

En total, más de setenta y dos (72) funcionarios participaron en el **proceso de certificación**.

En esta certificación se evalúa el conocimiento de los temas según las labores que corresponde a cada uno de estos grupos y para su aprobación se requiere de un porcentaje mínimo de 85%.

7. Igualmente, en aras de dar una adecuada respuesta a las peticiones de copias, hasta septiembre de 2022 se continuó contando con un correo electrónico al cual los peticionarios pueden solicitar las copias de los diferentes documentos que reposan en los diferentes registros públicos que administra la Cámara de Comercio. Desde el mes de septiembre de 2022, las copias pueden ser solicitadas a través de la sección Contáctenos de nuestra página web, o a través de llamada a nuestra línea de servicio al cliente.

Durante el año 2022, se dio respuesta a **10.246 derechos de petición** con solicitud de copias de documentos registrados.

8. Desde el correo de transparencia, se atendieron un total de **2.838 solicitudes** de información y copias remitidas por diferentes autoridades judiciales y administrativas, relacionadas con información que reposa en los Registros Públicos, evidenciándose un aumento frente a la cantidad de solicitudes atendidas en 2021 (2.540).
9. Se definió un correo electrónico para la revisión de certificados (**revisiuncertificado@camaramedellin.com.co**) en los cuales el cliente identifique algún error o inconsistencia, de manera que pueda adelantarse la revisión correspondiente sin necesidad de que los interesados tengan que desplazarse a las oficinas de la Cámara de Comercio.

En 2022 se recibieron **1.070 solicitudes de corrección de certificados**, de las cuales solo han requerido algún tipo de corrección **750** de ellas.

10. Contamos con un proceso que logra homologar la entrega de documentos (certificados) por medio del correo electrónico de notificación judicial para los trámites radicados físicamente a través de cualquiera de nuestras sedes, específicamente en aquellos trámites relacionados con las matrículas nuevas y los trámites que incluyen certificados

no inmediatos y certificados especiales, con lo que se logra una disminución en el número de personas que deben acercarse físicamente a las sedes.

Con este proceso se busca que un término no superior a las 24 horas la persona natural o jurídica reciba en su correo electrónico de notificación judicial el certificado de registro mercantil, el certificado de existencia o representación legal, el certificado especial, según se aplique, una vez inscrito el trámite solicitado.

En 2022 se enviaron un total de **2.420 certificados** de registro mercantil, **2.027 certificados** de existencia y representación legal y **2.006 certificados** especiales a través de este servicio.

Mercantil y Entidades Sin Ánimo de Lucro:

1. En el año 2022, como resultado de la depuración del RUES, fueron canceladas un total de **11.646 matrículas: 5.902 de personas naturales y 5.744 de establecimientos de comercio**, sucursales y agencias. Igualmente, quedaron en estado de disolución y liquidación un total de **2.983 personas jurídicas**.
2. Se hicieron nuevas mejoras en el aplicativo de la SAS virtual que se encuentra en la Ventanilla Única Empresarial - VUE, haciendo mucho más amigable su usabilidad para nuestros usuarios, y se logró la incorporación del municipio de Bello a esta plataforma.

En 2022 a través de la Ventanilla Única Empresarial – VUE, se matricularon ante la Cámara de Comercio de Medellín un total de **6.550 personas naturales** como comerciantes y se constituyeron **1.655 SAS de manera virtual**.

3. Durante el año 2022 se inscribieron un total de 26.452 solicitudes presentadas a través del radicador virtual, aplicativo a disposición de nuestros usuarios para garantizar una adecuada atención de las solicitudes de inscripción sin necesidad de acercarse de manera física a una sede.
4. Se hicieron nuevas adecuaciones al aplicativo de renovación, buscando con ello facilitar y agilizar la prestación del servicio, y escuchando las sugerencias que recibimos por parte de nuestros usuarios:
 - a) Se realizaron nuevos ajustes en la aplicación Web para optimizar el tiempo de respuesta hacia los usuarios externos, se habilitaron nuevas funcionalidades y contenidos encaminados a atender con oportunidad, calidad y pertinencia el proceso de renovación del Registro Mercantil y ESAL.
 - b) Compradores vinculados en Conexión Compra Joven. Se mejoró la usabilidad del aplicativo para aquellas personas naturales y jurídicas inscritas en otras cámaras de

comercio, pero que requieren renovar la matrícula de sus establecimientos de comercio inscritos en la CCMA.

- c) Se mejoró la opción de Reingreso Virtual de las solicitudes de renovación devueltas.

4.4. Se hicieron las adecuaciones para permitir el diligenciamiento del formulario RUES para establecimientos de comercio ubicados en otras Cámaras de Comercio, habilitando el pago de la tarifa, para ser radicado ante la Cámara de Comercio responsable.

5. Se identificó que más del 90% de las devoluciones están relacionadas con aquellos comerciantes que se matricularon con los beneficios de la Ley 1780 de 2016 y van a renovar por primera vez, conservando los beneficios. En consecuencia, la Cámara de Comercio de Medellín buscó ayudarles con su proceso de renovación en 2022 desde 3 frentes:

- i) Durante los tres (3) primeros meses del año, 7 auxiliares de renovación llamaron de manera telefónica a los más de 11.000 comerciantes matriculados en 2021 como beneficiarios de la Ley 1780 de 2016, para efectos de recordarles los beneficios de la ley y los requisitos que debían cumplir en la renovación para efectos de conservarlos. En total, se logró contacto efectivo con más del 50% de los comerciantes identificados.
- ii) A quienes lo autorizaron, se les envió un correo electrónico con toda la información correspondiente a los requisitos para la conservación de los beneficios de la Ley 1780 de 2016 en la renovación de 2022.
- iii) Se elaboró un video tutorial, en el que nuevamente se indicaban cuáles son los documentos que deben presentarse junto al formulario de renovación para conservar las prerrogativas de la ley 1780 de 2016. Este video se puso a disposición de los usuarios en nuestro canal de Youtube, en el aplicativo de renovación virtual y se enviaba por correo electrónico a quienes así lo autorizaban.

6. Se hicieron cambios en el proceso de asignación y recuperación de la clave segura, la cual es necesaria para hacer uso de todos los servicios virtuales de la Cámara de Comercio. Estos cambios han permitido que el proceso de validación de la identificación de los firmantes sea mucho más seguro y transparente, y que sea responsabilidad de los solicitantes la asignación de una clave que puedan recordar fácilmente.

7. A partir del 22 de agosto de 2022 se implementó en el **proceso de actualización de constituciones y nombramientos** una herramienta que realiza una consulta con el Archivo Nacional de Identificación - ANI, mediante el cual se carga la información referente al tipo de identificación, número, nombres y apellidos de las personas que ingresan como socios o accionistas en una sociedad o son designados como

representantes legales, administradores, miembros de junta directiva o revisores fiscales.

Este proceso ha traído múltiples beneficios al proceso de registros, puesto que agiliza el proceso de actualización, minimiza la posibilidad de que se presenten errores en la digitalización y en la creación de reportes de información exógena, lo que impacta positivamente en la calidad de los certificados.

8. En junio de 2022 se habilitó el aplicativo virtual para la inscripción de los aumentos de capital suscrito y pagado de las sociedades por acciones, que también permite realizar estos trámites de forma 100% virtual con firma electrónica.

Hasta la fecha, se han inscrito a través de este aplicativo un total de 41 solicitudes.

9. En agosto de 2022 entró en funcionamiento el aplicativo virtual de matrícula de establecimientos de comercio, que permite que los comerciantes persona natural o persona jurídica que ya se encuentren matriculados en la CCMA o en otra Cámara de Comercio, matriculen de manera fácil un nuevo establecimiento de comercio sin necesidad de salir de su casa u oficina.

Desde que inició, se han matriculado a través de este aplicativo un total de 299 establecimientos de comercio.

10. Finalizando 2022, se hicieron adecuaciones para facilitar la solicitud de inscripción de los libros de comercio por medios electrónicos y su conformación, lo que ha permitido que 12 personas jurídicas hayan solicitado esta inscripción de manera virtual, para un total de 21 libros electrónicos inscritos.
11. Igualmente, se puso a disposición de los usuarios el aplicativo de cancelación de matrículas de persona natural y establecimientos de comercio, una herramienta fundamental al servicio de nuestros empresarios, teniendo en cuenta que es un trámite muy solicitado que les permitirá cancelar sus matrículas y obtener su certificado de manera inmediata, sin necesidad de desplazarse a alguna de nuestras sedes.

Hasta la fecha, se han cancelado un total de 4.823 matrículas haciendo uso de este nuevo aplicativo.

12. Cumpliendo con las medidas de bioseguridad impartidas por el Gobierno Nacional, la Cámara de Comercio dispuso en casi todas sus sedes montajes especiales para apoyar el proceso de renovación de los distintos registros que integran el RUES durante todo el mes de marzo de 2022.

En el primer piso del centro comercial Unicentro se instaló un montaje express para la atención de la renovación, con estaciones de zona virtual y direccionamiento a los canales de recaudo externos o pago con tarjetas en el punto.

13. Se continuó con el servicio de entrega de los libros de registro a domicilio en la ciudad de Medellín y el área metropolitana, con el cual se ha logrado disminuir la asistencia de nuestros usuarios a las sedes.

En 2022, se enviaron a domicilio libros a 962 personas jurídicas.

14. Como parte del Subcomité Operativo de Registros, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó en la unificación de los requerimientos jurídicos, operativos y tecnológicos necesarios para la implementación por parte de las Cámaras de Comercio de la eliminación del pre-RUT como requisito para la asignación del NIT.

En consecuencia, a partir de mayo de 2022, las personas naturales y jurídicas que solicitan su matrícula o inscripción ante la Cámara de Comercio de forma presencial, virtual o a través de la Ventanilla Única Empresarial -VUE-, reportarán directamente la información requerida por parte de la DIAN para la inscripción en el RUT, sin que se requiera el previo diligenciamiento del denominado formulario del preRUT.

Proponentes:

1. En la temporada de renovación del año 2022, se continuó con el esquema de servicio de orientación especializada a los proponentes, así:
 - Atención personalizada a través del sistema de agendamiento de citas por parte de siete orientadores que refuerzan el equipo habitual de orientación. Esta orientación se realizó de manera virtual, y se tuvo atención presencial en nuestras sedes Poblado y Centro durante la temporada de renovación.
 - Atención telefónica provista por un grupo de siete orientadores dedicados a resolver consultas puntuales del RUP.

A través de este servicio se atendieron un total de 3.302 llamadas, y se atendieron un total de 229 citas agendadas durante la temporada de renovación de 2022.

En el año 2022, el 99% de las solicitudes de renovación de RUP se radicaron y gestionaron de manera completamente virtual a través del aplicativo.

2. La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó en las mesas de trabajo para la unificación de criterios registrales en materia de RUP. En estas mesas de trabajo participaron Confecámaras y las Cámaras de Comercio coordinadoras.
3. Los abogados de RUP participaron del Seminario de actualización RUP organizado por la Cámara de Comercio de Bogotá y Confecámaras del 15 al 17 de febrero de 2022.

4. Se trabajó en adelantar nuevas mejoras al aplicativo de RUP, teniendo en cuenta las encuestas de experiencia del cliente y las sugerencias que nos han hecho nuestros usuarios.
5. Los abogados de RUP participaron en la capacitación de la escuela de servicio, que busca fortalecer las habilidades y conocimientos en aras de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

Registro Nacional de Turismo (RNT):

1. La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó en las mesas de trabajo que se llevaron a cabo para la implementación de los Decretos 1836 de 2021 y 1845 de 2021, en conjunto con Confecámaras, la Superintendencia de Sociedades, las Cámaras Coordinadoras y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. Los abogados de RNT participaron del Seminario del Registro Nacional de Turismo organizado por la Cámara de Comercio de Cali y Confecámaras los días 25, 26, 27 y 28 de enero de 2022.

Escuela de Registros:

La Jefatura Jurídica de Registros tuvo a su cargo los programas de transferencia de conocimientos o formación interna y externa a través de la “escuela de registros”, lo que incluye la capacitación rutinaria del personal de registros y el adiestramiento de los nuevos colaboradores o personal temporal por la temporada de renovación. Así mismo, la jefatura jurídica acompañó a la Dirección de Registros en las sesiones de trabajo con la Confederación de Cámaras de Comercio y las Cámaras Coordinadoras del país en los temas de la agenda anual y las actividades del Comité Directivo del RUES. Finalmente, la Jefatura Jurídica también fue responsable de atender los recursos administrativos en contra de los actos de registro, y de responder los derechos de petición PQRS relacionados con esta unidad de trabajo bajo metodologías no presenciales.

- Comportamiento de los principales registros

Registro Mercantil

Comerciantes Matriculados y Renovados			
	2021	2022	% Var
Matrículas*	25.819	29.784	15.35%
Renovados	114.427	125.529	9,7%
TOTAL	140.246	155.313	10,74%

*Las cifras de matriculados en 2021 y 2022 incluyen los efectos causados por la ley 1780 Emprendimiento Juvenil

Registro Único de Proponentes

RUP			
	2021	2022	% Var
Inscripciones	813	690	-15.1%
Actualizaciones y renovaciones	2.492	2.360	-5.3%
TOTAL	3.305	3.050	-7.72%

Registro Entidades sin Ánimo de Lucro

ESALES			
	2021	2022	% Var
Inscripciones	474	573	20,8%
Renovaciones	5.370	5.781	7,65%
TOTAL	5.844	6.354	8,72%

Registro Nacional de Turismo

RNT			
	2021	2022	% Var
Inscripciones	4.071	11.026	170.8%

7.2. Organización Digital

La organización viene realizando grandes esfuerzos para digitalizar sus procesos, que incluyen la implementación de canales externos para realizar los pagos de los trámites registrales, implementar apps para automatizar algunos procesos, utilización de tableros BI para presentar avance en los indicadores relevantes de la organización y adoptar plataformas de gestión de comunidades para el servicio de los empresarios donde se vinculan los diferentes actores que intervienen, desde aliados, hasta los empresarios que requieren algún servicio en particular.

Canales activos de recaudo renovación

Cobertura Canales de Pago	
 Bancolombia Corresponsal Bancario	1.664
 gana	1.195
 efecty	711
 BANCOS	279
 Red Aval	273
 grupo exito	164
 Bancolombia Corresponsal Bancario Oficinas Bancolombia Grupo Exito	130
 puntored	172
 472	13
 colombia	9
 Punto de Pago Especializado en Recaudos	1
TOTAL	4.611

Canales de atención presencial

Taquillas sedes:

- Centro
- Centro empresarial el Poblado
- Centro empresarial Aburrá Norte
- Centro empresarial Suroeste
- Centro empresarial Caucastra
- Centro empresarial Occidente
- Centro empresarial Norte

#Juntos nos recuperamos

CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA

Un servicio

Cámara Móvil

CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA

 gana
cerca de ti

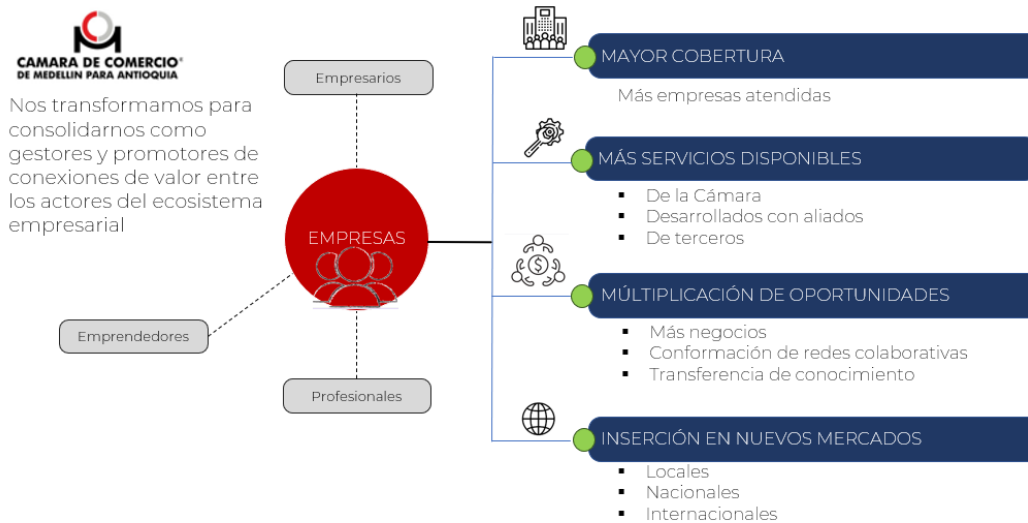
 Puntos Multiservicios

Capacitación y desarrollo de nuevas habilidades: Hablemos de Registros

28 Hablemos de Registro en modalidad virtual



La plataforma de comunidades es una apuesta de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que busca conectar, por medio de una herramienta virtual, a empresas y profesionales con el propósito de lograr colaboración, conexión, intercambio de conocimientos, transferencia de buenas prácticas y promoción de servicios / productos:



PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE HABILITA, ACELERA Y POTENCIA LAS CONEXIONES DE VALOR

En el año 2022 se realizó la búsqueda y análisis de soluciones y además se desarrolló una prueba piloto que permitió validar la idoneidad de la solución seleccionada a partir del estudio y comprender mejor su lógica de funcionamiento, de manera que la incorporación de comunidades y/o servicios, sea un proceso ágil y eficiente.

La plataforma implementada provee diferentes servicios, que apuntan a este propósito:

- Comunidades
- Eventos virtuales e híbridos
- Oferta de servicios
- Networking y relacionamiento
- Biblioteca de contenidos
- Ruedas de negocios

En la plataforma se encuentran conformadas y operando actualmente las comunidades de Afiliados y de Industria de la Moda, estas comunidades están conformadas por empresas de diferentes tamaños y que desarrollan actividades económicas variadas pero que comparten retos y necesidades, que buscan resolver por medio de trabajo colaborativo con el que todos ganan. A través de la plataforma es posible además recopilar datos, que en el futuro cercano serán aprovechados para el diseño y desarrollo de nuevos servicios, que realmente estén en correspondencia con lo que los empresarios requieren. Con esta iniciativa, la Cámara busca convertirse en un nodo generador de conexiones de valor y de generación de oportunidades para muchos.

7.3. Desarrollo empresarial, cívico, social y cultural



La Cámara en su compromiso de impactar positivamente el territorio y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, lidera iniciativas de carácter cívico, social y cultural con los siguientes enfoques:

○ **Gestión Cívica**

- Diseño y estructuración de herramientas y programas para fomentar la participación ciudadana en el control social a la gestión de lo público que propicien gobiernos más transparentes y eficientes en la ciudad de Medellín.
- Facilitación de espacios de diálogo e información que contribuyan a una ciudadanía más informada.

Conocimiento al servicio de la comunidad:

Coyuntura económica: la Cámara expone en diversos escenarios información económica de la región que resulta necesaria para la toma de decisiones empresariales y de negocios.



Economía en Antioquia proyecta registrar un crecimiento del 5,5%
31 AGOSTO 2022



Free press:
 > \$ **31.000** millones
 > Más de **2.000** notas publicadas
 > 99 % notas positivas

Conocimiento económico, jurídico y empresarial al servicio de la comunidad:

> **40 publicaciones** de acceso abierto y gratuito
 > **15.000 descargas y consultas**



Control social a la gestión de lo público:

	<ul style="list-style-type: none"> • Escuela de control social • Mesas de Control social
	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de informes y encuestas <ul style="list-style-type: none"> • 5 Informes especializados • 12.313 descargas • Realización 2 Mesas de Trabajo
<p>Centro de Estudios de la Gestión y la Contratación Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de consulta abierta a la ciudadanía • Datos abiertos de Secop organizados por medio de tableros de Power BI • Publicaciones de libre acceso: Foro del Jurista, cartillas y separatas.

Ciudadanía mejor informada:



Recorridos de jóvenes por empresas de los *clusters*:

- Turismo
- Moda y Fabricación Avanzada
- Energía sostenible
- Ecociudad
- Jóvenes y democracia
- 70 asistentes



Encuentros público – privados para socializar proyectos de interés para el desarrollo del departamento,


- Programa radial 95.9 Cámara fm
- Dos encuentros con empresarios y sector social: Isabel Cristina Zuleta, Juan Espinal y Paola Holguín: 500 asistentes
- Sesión conjunta con la bancada Antioqueña – 28 de noviembre

○ Gestión Cultural

- Promoción y fortalecimiento de los talentos emergentes regionales en la plástica y música, y literatura en el ámbito nacional.



Concurso más antiguo del país

Francisco Montaña y Gabriel Jaime Alzate,
nuevos ganadores del
Concurso Nacional de
Novela y Cuento.

Las obras serán editadas,
publicadas y promocionadas por
Penguin Random House
Colombia, gracias a una alianza
editorial.

30 años de historias

- 15 ediciones
- 36 obras premiadas
- 6.155 manuscritos recibidos
- 44 jurados

Edición número quince

- 1.038 propuestas: 646 novelas y 392 cuentos
- Participantes nacionales en 14 países
- 797 hombres (77 %)
- 241 mujeres (23 %)

XI Convocatoria de Nuevos Talentos en el Arte



- Cuatro modalidades:
- Sala de Exposiciones
 - La Vitrina
 - Radio Arte
 - Muralismo (¡nueva!)

146 artistas reconocidos desde el 2012, entre ganadores, mencionados y finalistas.

En la actualidad, no solo los proyecta, sino que les brinda la oportunidad de recibir herramientas para planear, gestionar y garantizar la sostenibilidad de su profesión.

Promover y difundir las prácticas de artistas jóvenes del departamento de Antioquia

134 propuestas recibidas en 2022



Nuevo Salón de Talentos Regionales en el Arte

Un escenario para la circulación y proyección de las diversas artes plásticas regionales, concebidas por sus autores como una representación de saberes, idiosincrasias, identidades, sueños, memorias, etc.



- 163 propuestas en la primera edición
- 105 ganadores en total, seleccionados para exponer.
- 13 aliados regionales
- Participantes de 37 municipios
- Exposiciones itinerantes entre agosto y diciembre de 2022
- Gran Exposición en Medellín, primer trimestre de 2023

¡El arte como reflejo de la cultura de nuestros municipios!

El arte como reflejo de la cultura en nuestros municipios

• SURESTE • ABURRÁ NORTE • OCCIDENTE • NORTE • BAJO CAUCA •

483 nuevos talentos beneficiados

170 actividades culturales

32.000 asistentes



Plástica

- ▶ **Convocatorias:** Nuevos Talentos en el Arte, Salón Talentos Regionales, **Empresas en el Arte (2023)**
- ▶ Exposiciones didácticas
- ▶ Homenaje a un maestro
- ▶ Exposiciones en convenio con otras entidades: BAT, Club fotográfico.
- ▶ Mi name is Colombia – Graffiti y muralismo



Música

- ▶ Concierto de músicos en formación. Convenio con universidades
- ▶ Martes Pianissimo
- ▶ Recitales musicales de entidades culturales.
- ▶ Ensamble vocal Fundación Batuta – Caucaasia.
- ▶ Festivales de música: Antioquia le Canta a Colombia – Ensamble vocal de Medellín



Cine

- ▶ Ciclos de cine independiente
- ▶ Muestras de documentales
- ▶ Muestra de Videos experimentales – Cinemateca de Medellín.
- ▶ Festivales de cine Jardín, Caucaasia y Santa Fe de Antioquia.



Literatura

- ▶ Concurso Nacional de Novela y Cuento
- ▶ Programa Dedicatorias Literarias – Fundación EPM
- ▶ Programa de formación mujeres escritoras (2023)

Divulgación de la cultura y su patrimonio por medio de la Emisora

cámarafm95.9[®]
CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA

Trabajo en red, vía acuerdos de servicio y/o convenio, con 31 instituciones culturales de la región

- Propiciar espacios abiertos y gratuitos para la promoción de la cultura y la formación de públicos en el ámbito de la jurisdicción Cámara.
- Fortalecer la institucionalidad y a los actores del sector cultural de la ciudad y la región y promover la formalización.

- ▶ Articulación de los programas de desarrollo empresarial de la CCMA con el ecosistema cultural para entregar herramientas para su sostenibilidad.
 - Asesoría para la formalización
 - Desarrollo de competencias básicas para la sostenibilidad empresarial
 - Propiedad intelectual
 - Transformación digital

- ▶ Alianzas y trabajo articulado con el ecosistema cultural de la ciudad y la región.
 - **Promotora Cultural:**
 - Consolidación Fondo Patrimonial para la Cultura
 - Desarrollo de la ruta para la sostenibilidad de las entidades culturales
 - Comprensión del valor público de la gestión cultural
 - Creación Observatorio cultural de Antioquia
 - **Fortalecimiento institucionalidad cultural**
 - Teatro Metropolitano de Medellín
 - Museo de Antioquia
 - Caminá Pa'í Centro
 - Distrito San Ignacio
 - Proyecto la Serpiente

○ **Gestión social**

Enfoques de nuestra gestión social

- Propiciar el empoderamiento económico, fomentar el emprendimiento y la autoempleabilidad en población priorizada: Mujeres y jóvenes.
 - Implementación de buenas prácticas en equidad de género y modelos de inclusión.
 - Desarrollar competencias para la sostenibilidad del Ecosistema Social de la Región y Medios de Comunicación Alternativos y Comunitarios.
 - Generar servicios de justicia efectivos e inclusivos.
- **Alianza Empresarial por la equidad de género**



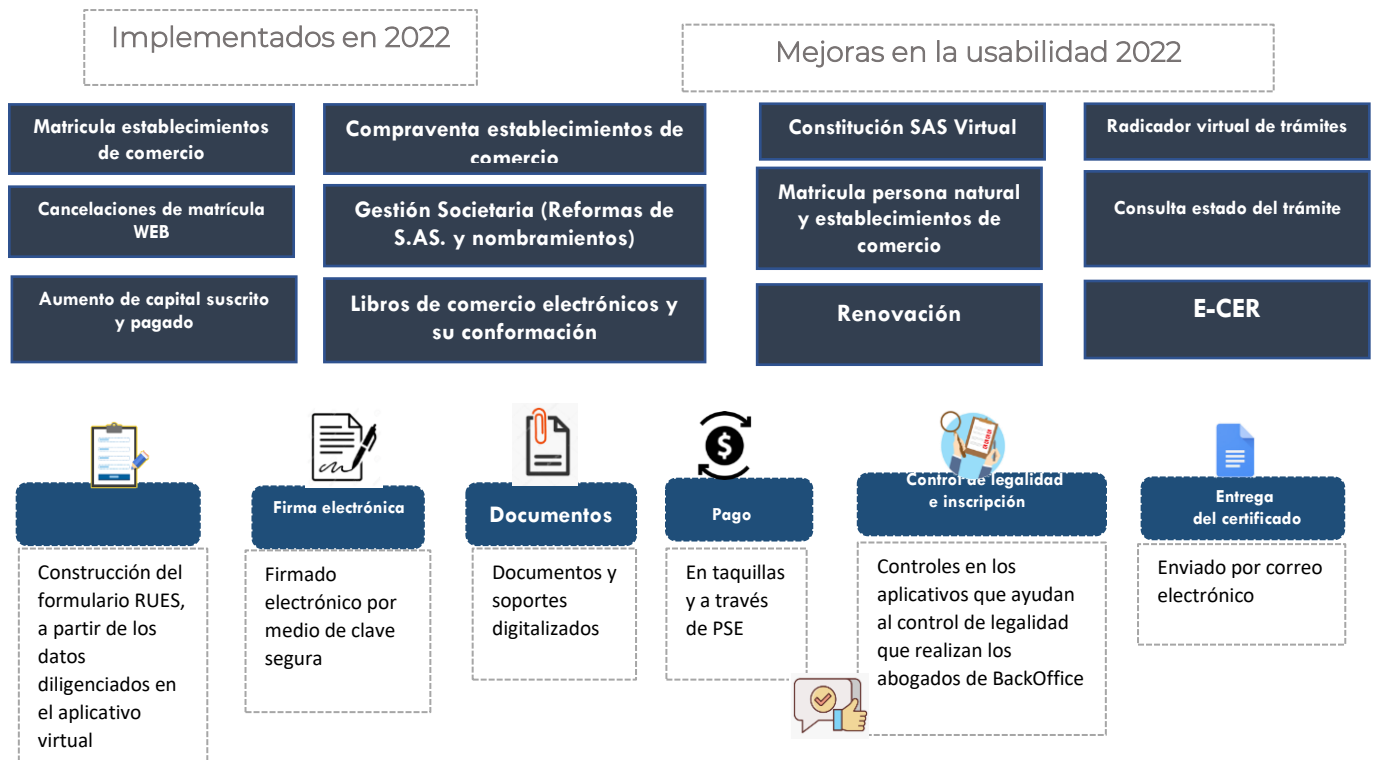
Espacio de diálogo en torno a los retos y oportunidades de la equidad para la igualdad de género en el sector empresarial, creado para hacer visibles las experiencias y buenas prácticas vigentes en el sector, y para contribuir al logro y la consolidación de la equidad de género.

Impacto:

- Tres talleres de transferencia de conocimiento y cocreación en torno al establecimiento de una ruta para la equidad de género en las empresas antioqueñas. Asistentes: 45
- Evento de relacionamiento e informativo sobre el estado actual de la equidad de género en empresas antioqueñas y nacionales, socialización de herramientas para emprender rutas hacia la equidad en ambientes laborales y sensibilización frente a los retos que significa el compromiso con el cierre de brechas de género.
- Este año se han logrado avances en la generación de una Red de aliados empresariales, para actuar colectivamente hacia el cierre de brechas de género. En este momento contamos con una comunidad de profesionales de 50 empresas con iniciativa y compromiso.
- Con dos años de existencia, la Alianza consolida un paquete de herramientas para acompañar a las empresas y su direccionamiento y gestión enfocada en cierre de brechas:
 1. Línea de base de la situación de las mujeres en el sector empresarial antioqueño.
 2. Banco de buenas prácticas de género.
 3. Ruta para establecer acciones y políticas de género corporativas que conduzcan al cierre de brechas.
 4. Banco de estrategias para la conciliación de la vida laboral con la familiar y personal.

7.4. Modernización del registro

Dentro de los compromisos que la organización asumió para modernizar el registro se lograron realizar las siguientes acciones concretas:



- Menos tiempos de espera
- Menos desplazamientos para nuestros clientes
- Ahorro de papel
- Disminución en la digitalización de documentos
- Disminución de devoluciones








Hitos RUES

- **Subcomité operativo de Registros:** revisión constante a las iniciativas e implementación de cambios normativos.
- **Unificación de criterios:**
 - ❖ Mesas de trabajo para la unificación de criterios en las siguientes temáticas
 - ✓ Medidas cautelares
 - ✓ Trámites especiales (SAE, Superintendencia de Sociedades, Confecámaras)
 - ✓ RUP
 - ✓ RNT
 - ❖ Boletines informativos
 - ❖ Cartilla de renovaciones de los registros públicos
 - ❖ Seminarios del RUP y el RNT para la socialización de criterios unificados
 - ❖ Seminario Taller Nacional de Registros Públicos (Santa Rosa de Cabal)
 - ❖ Comités subregionales (Cámaras Coordinadoras, coordinadas y CONFECÁMARAS)
- **Acompañamiento metodológico al comité RUES en la construcción del plan operativo 2023.**

7.5. Inversiones productivas

7.5.1. Entidades vinculadas

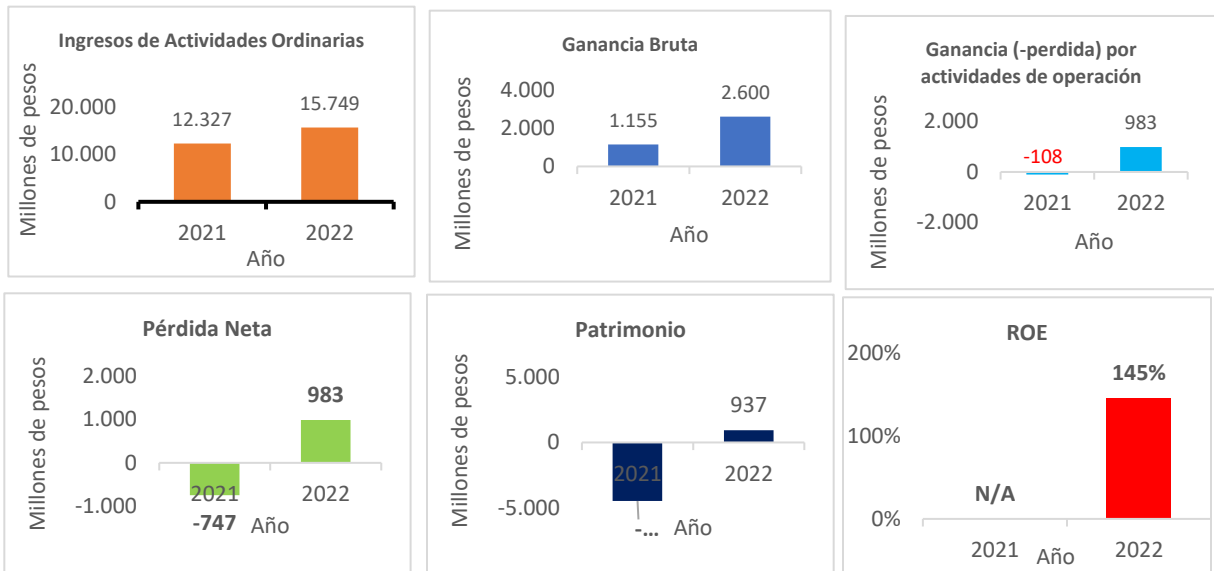
Los principales hechos realizados por las entidades vinculados durante el 2022 fueron:

EMPRESA	Hechos destacados 2022
	<ol style="list-style-type: none"> Control de la eficiencia operativa para garantizar adecuados márgenes de contribución en todas las líneas de servicio Enfoque en operación de Ecopetrol, crítica en esta ase para la viabilizarían de la compañía
	<ol style="list-style-type: none"> Definición" de nueva MEGA: "En 2030 CERTICAMARA será una corporación de negocios con ingresos de COP 250,000 Millos. Con un Margen EBITDA del 30%; el 12% de sus ingresos provendrán de fuera de Colombia Masificación de productos de certificación digital e implementación de soluciones para sectores como bancos y fintechs y cajas de compensación
	<ol style="list-style-type: none"> Culminación del proceso de liquidación de la compañía Bancolombia, como administrador, quedó a cargo del cumplimiento de los hitos pendientes de las desinversiones
	<ol style="list-style-type: none"> Máster Plan Conceptual que integre principios y visión general del desarrollo futuro para las 247 ha. Que componen el ÁREA DE DESARROLLO NARANJA DISTRITO CREATIVO. Recuperación de la actividad ferial. Al cierre de 2022 los ingresos pueden acercarse a \$ 100 mil millones
	<ol style="list-style-type: none"> Recuperación de actividades de ferias y eventos. Al cierre de 2022 ingresos pueden acercarse a \$ 50 mil millones Anteproyecto y estudio de factibilidad del hotel. Ha tenido varias modificaciones
	<ol style="list-style-type: none"> Aumento de la utilidad se acercaría a \$ 20 mil millones, un 30% más que en 2021 Avanza proceso de descapitalización aprobado por la Asamblea
	<ol style="list-style-type: none"> Ingresos crecerían cerca del 20% al cierre del año La entidad todavía está cerca de números rojos al final de año.
	<ol style="list-style-type: none"> Gran éxito en la realización de la feria en abril/2022. Balance FISE y Feria Energías Renovables \$ 2,500 millones (en 2021 \$ 208 millones)

EMPRESA	Hechos destacados 2022
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> <p style="margin: 0;">MUTTU (antes SmartCo)</p> </div>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Integración de la tecnología que permite validar biométricamente las identidades de las Partes, crear usuarios principales y delegados validando sus atribuciones 4. Operación en fase beta: noviembre/2022

Parte del ejercicio que se realizó durante este periodo con las inversiones productivas fue buscar estabilizar la situación financiera de:

Konfirma



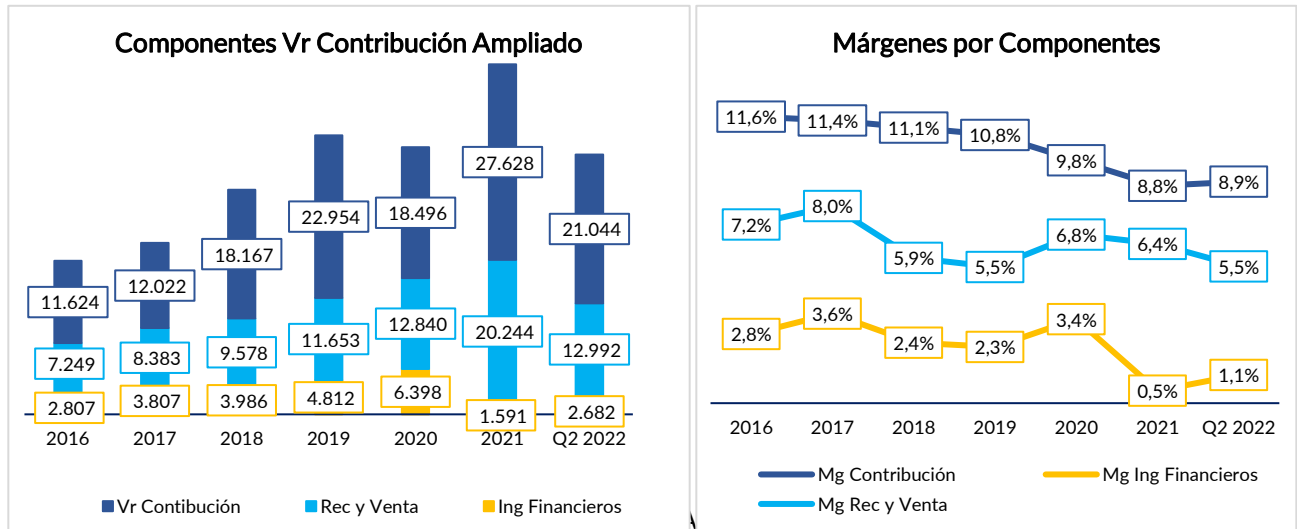
LOGROS:

- Consolidar la operación de la compañía con márgenes de contribución positivos en todas las líneas
- Consolidar la operación de Ecopetrol con máximas calificaciones.

RETOS:

- Aumentar los ingresos con diversificación de los servicios (desconcentración de Ecopetrol)
- Mejorar los indicadores financieros para poder participar en contratación pública

Fondo de Garantías de Antioquia



- Calificación de riesgo crediticio AA, en reconocimiento de la gestión y la solidez.

RETOS:

- Aumento de los ingresos para compensar la disminución del margen de contribución por condiciones de mercado
- Mantener un ROE igual o superior a la meta (20%).

7.5.2. Relacionamiento Público privado

Infraestructura para la competitividad



- 20 años de un grupo interinstitucional liderado desde sus inicios por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- El Grupo ha logrado mantener la continuidad de los esfuerzos públicos y el interés de todos los actores.
- Trabaja por la unidad de lo público y lo privado, de lo local y de lo nacional para viabilizar un proyecto como las Autopistas para la Prosperidad, antes de la Montaña.

- En el año 2022, se lanzó el libro “El Comercio que Abre Caminos – Autopistas 4G en Antioquia”, acompañado de una serie audiovisual: 500 ejemplares impresos y 3.000 descargas gratuitas.



Se lideraron **2 Reuniones**, con la asistencia de **81 personas** pertenecientes a sectores público – privado y los temas tratados fueron:

- Avances Vías 4G.
- Puntos críticos por resolver.
- Conversatorio Gerentes Concesiones.
- Presentación agenda 2040 – Megaproyectos.

Grupo público privado por el centro de Medellín

Facilitamos espacios de análisis y conversación sobre el centro de la ciudad y su impacto en la actividad empresarial. Se trabajan temas relacionados con seguridad, movilidad y espacio público.



Alcaldía de Medellín



Se facilitaron **4 espacios** de análisis y conversación con la asistencia de **66 personas** pertenecientes a las instituciones participantes, para tratar sobre temas de importancia del centro de la ciudad y su impacto en la actividad empresarial en temáticas como:

- Situación habitantes de calle y afectaciones al centro de Medellín.
- Situación de basuras en el centro de Medellín.
- Proyectos Gerencia del Centro 2022.
- Migrantes en el Centro.
- Avances Mesas Territoriales del Centro – Padrinazgo.
- Caracterización socioeconómica de los 17 de barrios de la comuna 10.
- Plan Navidad.

Diálogos con el Congreso



Propiciamos espacios de análisis y profundización de los proyectos estratégicos para el departamento con la Bancada Antioqueña.

Se invitaron a los 35 nuevos Congresistas de la Bancada Antioqueña al programa radial **Diálogos con el Congreso – Antioquia**, un espacio en el que cada Congresista podrá contar su agenda legislativa y los proyectos que tiene planteados durante este periodo en el Congreso de la República.

Región Noroccidente

Grupo liderado por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia como coordinadora de las Cámaras de Comercio de la Región Noroccidente (13 Cámaras), en donde se revisan temas de interés general para las Cámaras.

Cámaras de Comercio que integran el grupo:

- Cámara de Comercio de Aburrá Sur.
- Cámara de Comercio de Armenia.
- Cámara de Comercio de Chinchiná.
- Cámara de Comercio de Chocó.
- Cámara de Comercio de la Dorada.
- Cámara de Comercio de Dosquebradas.

- Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.
- Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño.
- Cámara de Comercio de Pereira.
- Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.
- Cámara de Comercio de Urabá.

Número de reuniones realizadas: 6.

Temas tratados:

- Estrategia de renovación Red de Cámaras de Comercio.
- Estrategia de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia para la temporada de renovación.
- Estrategias implementadas por las Cámaras de la Región.
- Transferencia del contenido de los compendios de criterios unificados - definiciones, apropiación e implementación por parte de las cámaras de comercio.
- Procedimiento operativo de actos sujetos a registro en sociedades no operativas - Definiciones Supersociedades.
- Procedimiento del traslado de domicilio.
- Sociedades BIC.
- Definiciones y procedimiento operativo de eliminación del Pre RUT.
- Aproximación a la Circular única expedida por la Superintendencia de Sociedades.
- Socialización de algunos aspectos de Vigilancia y Control sobre ESAL en Antioquia.
- Circular única expedida por la Superintendencia de Sociedades.
- Repaso elecciones.
- Programa de acompañamiento a Cámaras de Comercio delitos extorsivos a empresarios.
- Propuesta de modificación beneficios RUES.
- Procedimiento operativo de actos sujetos a registro en sociedades no operativas - Definiciones Superintendencia de Sociedades.
- Procedimiento del traslado de domicilio.
- Sociedades BIC.
- Implementación de la Ley 2068 de 2020 en la plataforma del Registro Nacional de Turismo.
- Acuerdo de representatividad Junta Directiva Confecámaras 2022 – 2023.
- Elementos estructurales de la naturaleza jurídica y régimen legal de las Cámaras de Comercio.
- Gestión contractual.

- Experiencia de la CCMA en la aplicación de la metodología de riesgos y cómo esta ha permitido un análisis de la asegurabilidad de los mismos.

Asistentes: 163 personas aproximadamente.

Comisión Regional de Competitividad e Innovación

Agenda Regional de Competitividad e Innovación

- 4 proyectos postulados a fuentes nacionales e internacionales. Más de \$9.500 millones de pesos.
- 2 proyectos con recursos asignados por \$4.800 millones, relacionados con economía circular para Bajo Cauca, Nordeste y Magdalena Medio, y Café en 12 municipios del departamento.
- 3 proyectos en estructuración: Distrito agroalimentario Bajo Cauca, Ciudad Circular para Área Metropolitana del Valle de Aburra y Capacidades logísticas en Urabá; más de \$50 mil millones de pesos.

Otros resultados de la gestión durante 2022

- Talleres en 8 subregiones para construcción de modelo de gobernanza articulado entre Comisiones y CUEEs.
- Talleres de priorización de brechas de competitividad en 7 subregiones.
- 15 boletines de fuentes de financiación publicados entre las instituciones de la CRCI a nivel departamental.
- 3 foros de competitividad en las subregiones Norte, Suroeste y Occidente
- Creación de la Red Regional de Emprendimiento, en el marco de la CRCI.

Conceptos	N°
Proyectos en ejecución	13
Proyectos en estructuración	3
Proyectos Formulados y en gestión para financiación	12

7.6. Gestión Transversal

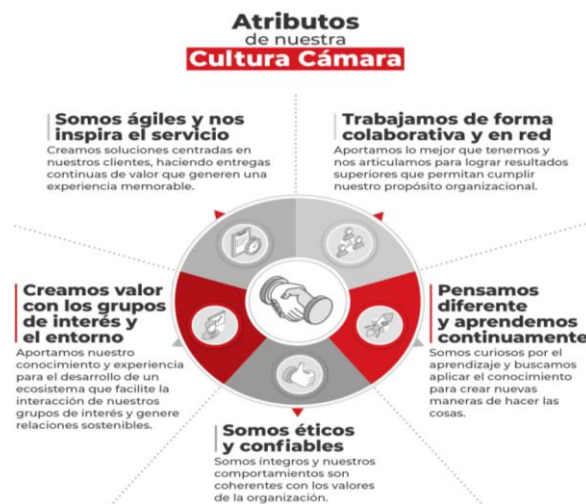
7.6.1. Nuestra gente

Contexto de nuestro Talento y Cultura Cámara

En la CCMA reconocemos que nuestro talento humano es la clave para alcanzar las metas estratégicas que nos hemos trazado, por lo que desarrollamos una cultura organizacional en la que se generen las condiciones propicias para el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

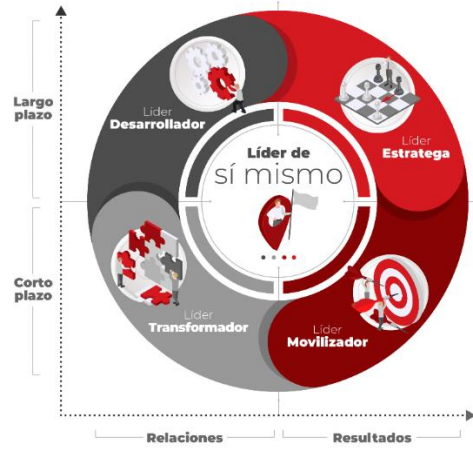
En el año 2022 actualizamos la declaración de los diferentes componentes de nuestra cultura organizacional, garantizando la alineación de esta con la estrategia 2021-2025. Dentro de esta declaración contamos con unos atributos de cultura que guían los comportamientos de cada una de las personas que hacemos parte de la CCMA, además de un modelo de liderazgo que facilita el desarrollo de las habilidades de los líderes como movilizadores de los resultados y de la cultura organizacional.

A continuación, presentamos esos atributos de la cultura que nos caracterizan como colaboradores Cámara:



El segundo gran componente de nuestra cultura es el modelo de liderazgo

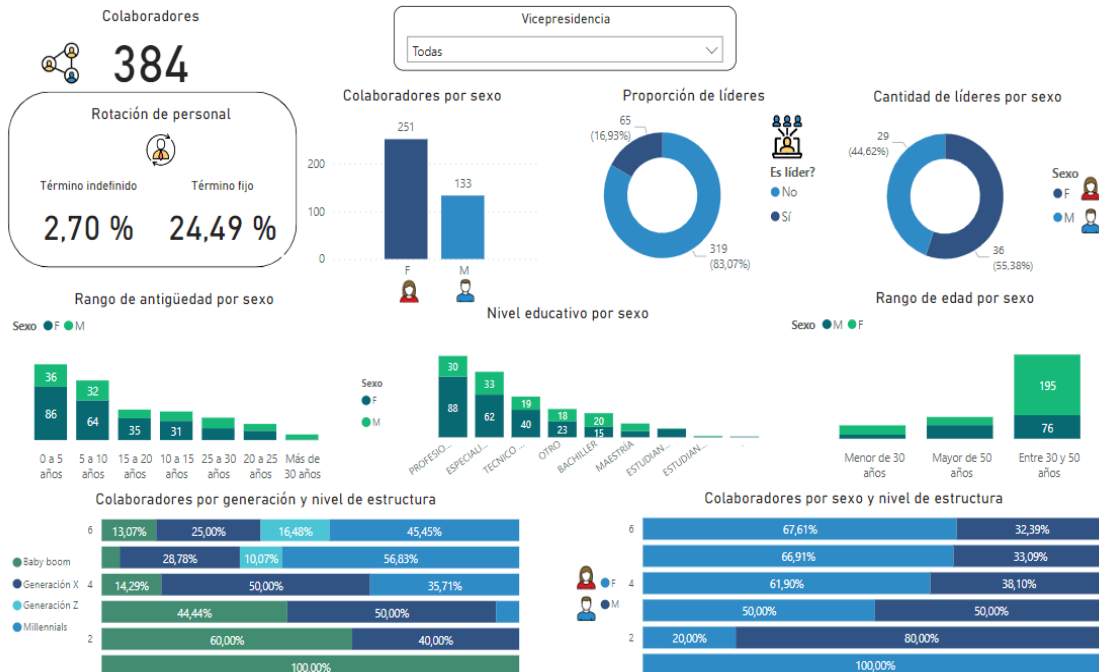
Modelo
**Liderazgo
Inspirador**



Durante el año 2022 se desarrollaron diferentes iniciativas con el fin de consolidar una cultura organizacional que apalanque el logro de la estrategia y promueva el desarrollo integral de nuestra gente. A continuación, se presentan las iniciativas más relevantes y los resultados obtenidos

Nuestra gente

Mapa humano



Nuestros líderes

En el año 2022 actualizamos el modelo de liderazgo de la CCMA y formamos a los líderes en 2 programas con una participación del 95% de nuestros líderes.

Se realizó también la medición del estilo de liderazgo, con el fin de validar el nivel de alineación de nuestros líderes con los comportamientos esperados y de esta manera tener herramientas para el cierre de las brechas identificadas. En esta medición participó el 95% de la población objetivo, en la cual fueron evaluados 64 líderes, obteniendo los siguientes resultados:

Resultados generales CCMA

Líder de Sí Mismo	92,4 %
Líder Desarrollador	91,5 %
Líder Transformador	91,9 %
Líder Estratega	93,4 %
Líder Movilizador	92,2 %

Percepción General estilo de Liderazgo CCMA

86,7 %

Gestión del Cambio

Durante este año se vivió un proceso de transformación de la estructura organizacional que impactó a un gran número de colaboradores, ya que implicó cambios de rol, de equipo y/o de líder. Con el fin de facilitar el proceso de transición, se diseñó un plan de acompañamiento desde lo personal y lo laboral, apoyando a cada líder en los procesos de entregar y recibir a las personas de su equipo y facilitar la consolidación de los nuevos equipos de trabajo. En este proceso se realizaron 26 sesiones de entrega y recibimiento de equipo y 16 sesiones de consolidación de equipos, impactando en total 375 personas.

Reconocimiento como pilar de nuestra cultura organizacional

En la Cámara le damos protagonismo al reconocimiento como eje central para promover los comportamientos propios de nuestra cultura. Por esta razón en el año 2022 desarrollamos un programa de reconocimiento donde exaltamos a los colaboradores que son referentes de cada uno de nuestros atributos. Los colaboradores reconocidos fueron:

EVENTO DE RECONOCIMIENTO
POR LA **GESTIÓN DE 2022**


CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Somos ágiles y nos inspira el servicio



Natali Orozco,
Profesional de Análisis de Información

EVENTO DE RECONOCIMIENTO
POR LA **GESTIÓN DE 2022**


CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Trabajamos de forma colaborativa y en red



Harold Jiménez,
Profesional de Informática

EVENTO DE RECONOCIMIENTO
POR LA **GESTIÓN DE 2022**


CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Pensamos diferente y aprendemos continuamente



Alejandra Vélez,
Abogada de Gestión Jurídica

EVENTO DE RECONOCIMIENTO
POR LA **GESTIÓN DE 2022**


CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Somos éticos y confiables



Daniela Álvarez,
Jefe de Abastecimiento de Bienes y Servicios



Edwin Santiago Rodríguez,
Jefe Centro Empresarial Occidente

Adicionalmente hicimos el reconocimiento a la colaboradora con mayor número de felicitaciones de parte de nuestros clientes



Desarrollo de nuestra gente

Creemos en nuestro talento y apostamos al desarrollo de sus capacidades, por esta razón en el año 2022 formamos a nuestra gente en 5 programas presenciales y 18 virtuales, impactando a un total de 349 colaboradores, para un total de 3.705 horas de formación.

En estas formaciones, dimos continuidad a la escuela de servicio, ya que entendemos éste como un pilar clave en el relacionamiento con nuestros empresarios. En esta formación tuvimos la participación de 33 personas, además de 2 charlas donde se reforzaron los temas más relevantes.

En la Cámara existe la Comunidad de Gestores de información para garantizar que la información sea revisada y analizada constantemente y así responder de manera efectiva y oportuna a los distintos requerimientos de las áreas. En el 2022 se formaron 6 nuevos gestores en herramientas de gestión de información y en el entendimiento de los fundamentos jurídicos y el ecosistema de información de la Cámara.

Apoyamos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores mediante la entrega de auxilios para realizar estudios que apalancan su proceso de desarrollo. En este sentido, se entregaron auxilios para estudio de posgrado a 7 personas, para estudio de inglés a 1 persona y para realizar diferentes programas de formación continua a 23 personas.

Acompañamos a los líderes y a los colaboradores en la estructuración de los planes de trabajo y en la evaluación de los mismos, logrando que 228 personas tuvieran el plan completo al cierre del año.

Celebramos también el ascenso de 22 colaboradores, lo que representa una tasa de promoción interna del 23%.

Bienestar de nuestros colaboradores

El cuidado de la salud de nuestros colaboradores es fundamental en la CCMA y el año 2022 tuvo especial protagonismo el cuidado de la salud mental de nuestra gente y la promoción de hábitos de vida saludable, por lo que implementamos diferentes acciones encaminadas a identificar riesgos y promover un balance de vida personal y laboral. Gracias a este trabajo y compromiso, se actualizó la política de bienestar con el fin de asegurar que los beneficios se acerquen cada vez más a las necesidades de los colaboradores de nuestra organización.

Con el fin de promover el balance de vida personal y laboral, se implementó el modelo de teletrabajo en su modalidad híbrida y autónoma, impactando de esta manera la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores. Este proceso implicó la transformación de los espacios físicos de nuestra sede centro, logrando una adecuación que rompe los esquemas de las oficinas tradicionales, favorece la integración e invita al trabajo colaborativo.

Además, se implementaron franjas horarias sin reuniones y se estableció el viernes como día sin reuniones, buscando que los colaboradores cuenten con espacios de concentración que les permitan desarrollar iniciativas dentro de su jornada laboral; además se cuenta con horarios flexibles para facilitar la integración de las dinámicas familiares con las laborales.

Se realizaron 4 charlas orientadas al cuidado de la salud mental y física, en las cuales participaron 45 colaboradores.

Entregamos 133 auxilios para la realización de actividad física o práctica de deporte, contribuyendo así al cuidado de la salud física

Se realizó **la medición de riesgo psicosocial** con la participación de 359 personas, generando de esta manera un diagnóstico del estado de salud mental de los colaboradores lo cual permite trazar una hoja de ruta para mitigar los riesgos en el año 2023.

En la Cámara las familias de nuestros colaboradores son muy importantes, por lo que desarrollamos estrategias para estar presentes en los diferentes momentos que son importantes para ellos. Se entregaron 138 auxilios de escolaridad para apoyar el estudio de los hijos, acompañamos a nuestros colaboradores en el nacimiento de sus hijos, en la pérdida de sus seres queridos, entre otros momentos importantes para ellos y sus familias. Aprobamos 7 créditos de vivienda a nuestros colaboradores, contribuyendo de esta manera a la materialización del sueño de tener vivienda propia.

Se diseñó un programa para acompañar a las personas próximas a pensionarse que incluye la asesoría en trámites administrativos y el acompañamiento en el proceso de transición laboral, con el fin de que los participantes afronten retos y aprendizajes, asimismo para facilitarles herramientas en este proceso de transición.

Los objetivos del programa son: Acompañamiento en el proceso, brindar herramientas y contenidos de valor para contribuir a la formación y preparación para disfrutar de esta nueva etapa, facilitarles el proceso para disminuir el estrés psicosocial y permitirles una preparación técnica, financiera y emocional de cara al futuro. Con este programa impactamos 13 personas.

7.6.2. Gestión Jurídica

La Dirección Jurídica tiene como principal objetivo dar apoyo a las diferentes áreas de la organización en temas como: Cumplimiento, transparencia, protección de datos personales, gestión Jurídica Corporativa, contratación y regulación.

Elecciones Junta Directiva y Revisor Fiscal 2023-2026:

- Seguimiento a la normativa aplicable al proceso de elecciones.
- Actualización del proceso de voto electrónico presencial para las elecciones.
- Identificación de los riesgos y controles del proceso de voto electrónico presencial para las elecciones.
- Participación en el Comité Jurídico Nacional de Confecámaras - Elecciones 2023 – 2026.
- Realización de (4) simulacros previos a las elecciones.
- Realización de capacitaciones a los colaboradores que apoyaron el proceso en los diferentes roles
- Capacitación a los jurados seleccionados para las elecciones.
- Pruebas funcionales al aplicativo.
- Recolección, revisión y unificación de los documentos solicitados por la Superintendencia de Sociedades.

- Acompañamiento a las reuniones de certificación del aplicativo por parte de la Superintendencia de Sociedades.
- Revisión de criterios de verificación de riesgos de candidatos y censo electoral.
- Inscripción de listas de candidatos y verificación de inhabilidades e incompatibilidades
- Elaboración y seguimiento a las publicaciones en web y medios.
- Envío de alertas de cumplimiento de términos de publicaciones en web y medios.
- Elaboración de los términos de invitación para Revisor Fiscal.
- Revisión jurídica de las propuestas de los candidatos a Revisor Fiscal.
- Atención de solicitudes de información y peticiones relacionadas con las elecciones.
- Acompañamiento a la Cámara de Comercio del Choco y a la Cámara de Comercio de Cartagena para la implementación del voto electrónico presencial y la certificación ante la Superintendencia de Sociedades.

Cumplimiento:

- Identificación, seguimiento y evaluación a los requisitos legales: mediante una herramienta tecnológica, software vía web, llamada Prevención y control legal PCL, se realizó el monitoreo y la actualización de los requisitos legales que aplican a la CCMA.
- Evaluación de las matrices legales de los sistemas de gestión: Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.
- Evaluación de la matriz legal del sistema de gestión: Seguridad de la Información y protección de datos.
- Se generaron 14 alertas normativas y se identificaron 158 normas.

Transparencia:

- Revisión periódica y actualización de la información publicada en la web de transparencia de la CCMA.
- Elaboración y unificación de los doce (12) Informes mensuales de solicitudes de información.
- Actualización del tablero con la información de las solicitudes de información que se reciben en la CCMA.
- Actualización de la estructura de la web de transparencia conforme con la Resolución 1519 de 2020.
- Actualización del Bot de seguimiento y validación de todos los enlaces que contiene la página web de transparencia.
- Acompañamiento a Confecámaras para la unificación de la matriz de cámaras de comercio para la evaluación ITA 2022.

- Capacitación y apoyo a consultas de las cámaras de comercio en temas generales de la matriz ITA 2022.
- Autoevaluación ITA 2022 de la Procuraduría General de la Nación

Protección de datos personales:

- Apoyo permanente a las áreas que requirieron asesoría en protección de datos personales.
- Se lideraron ocho (8) reuniones del Comité de Protección de Datos Personales.
- Atención requerimiento de la SIC, radicado ingreso 202220000568 del 21/01/2022
- Campaña comunicacional en el Día de la protección de datos personales.
- Actualización del RNBD.
- Revisión en el RNBD del informe de los reclamos en protección de datos personales presentados por los titulares.
- Autoevaluación de protección de datos enviada por Confecámaras.
- Se finalizó la consultoría en Seguridad de la información y protección de datos personales, se dejaron los siguientes entregables:
 - Matriz de identificación, inventario, clasificación y valoración de riesgo de los activos de información.
 - Matrices de activos de cada proceso (estratégico, misionales, de apoyo)
 - Matriz de riesgos activos secundarios (proceso Gestión Tecnológica)
 - Política de gestión de activos de información
 - Procedimiento gestión de activos de información
 - GAP Análisis - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Documentación en el Sistema Integrado de Gestión, la siguiente norma:
 - GJ-APO-12 Instructivo para la recepción de bases de datos de terceros.
- Capacitaciones a los gestores de información.
- Se elaboraron los siguientes términos y condiciones de uso:
 - 7 congreso Nacional Iniciativas Clúster
 - Vinculación de actores al Ecosistema Empresarial de la Cámara.
 - + Confianza Moda

SECOP I

- Seguimiento de las publicaciones de la contratación con cargo a recursos públicos comparándolas con el informe que se genera desde SEVEN.
- Atención y trámite ante Colombia Compra Eficiente 28 requerimientos de los usuarios.

Conceptos:

En el ejercicio de la gestión de cumplimiento se realizan precisiones o interpretaciones jurídicas mediante las cuales la Dirección Jurídica presenta su posición y/o recomendación frente a un determinado aspecto jurídico. Los conceptos no son vinculantes y su aplicación depende de la identificación de riesgos que realice cada responsable del proceso. En el año 2022 se elaboraron 5 conceptos jurídicos y actualización normativa:

- 180 concepto de teletrabajo en la CCMA 30082021
- 186 aprendiz menor de edad 25012021
- 187 reporte BDME 27012021
- 188 nulidad acuerdo UGPP 15022021
- 189 entrega documentos por terminación contrato de trabajo 15042021

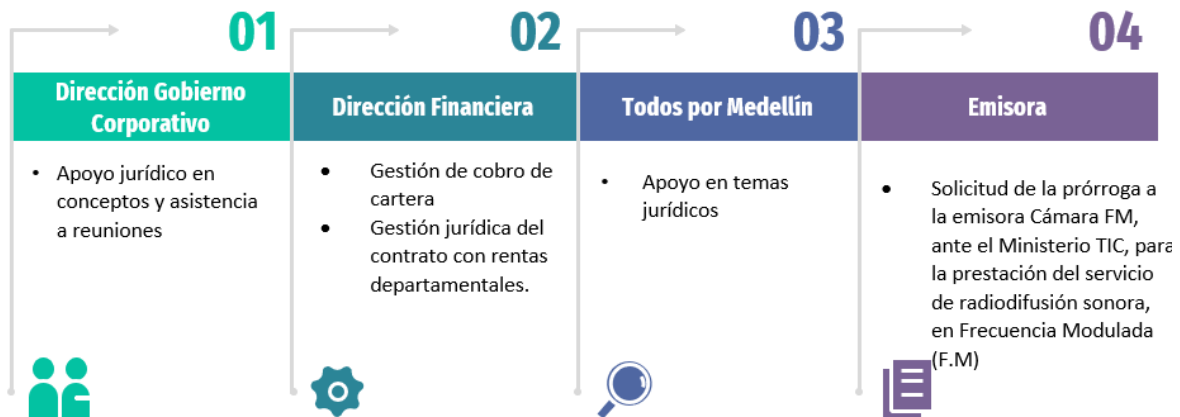
Se actualizó el proceso disciplinario con las últimas tendencias doctrinarias en materia laboral y se capacitó en el tema al área de gestión humana.

Análisis jurídico del impacto de los no vacunados, se elaboró cláusula de exoneración de responsabilidad para la CCMA

Gestión jurídica Corporativa:

APOYO A GESTIÓN HUMANA:

1. Estudio solicitudes de préstamos a colaboradores Cámara
2. Elaboración y revisión de 6 tipos de documentos legales
3. Pago anticipado de cesantías
4. Pensiones: Acompañamiento solicitud pensión de vejez: 5, Revisión y corrección historias laborales: 2, Respuesta solicitud de desafiliación pensiones: 1, Dudas sobre pago mesada pensionada fallecida: 1
5. Solicitud autorización horas extras al Ministerio de Trabajo
6. Teletrabajo: Matriz legal teletrabajo – trabajo en casa – trabajo remoto, Formato autoreporte condiciones de trabajo
7. Acompañamiento en procesos disciplinarios: 5
8. Propuesta de Política de Pasantías
9. Actualización Reglamento Préstamos Vehículos
10. Actualización procedimiento para procesos disciplinarios



Jefatura de Estudios jurídicos

1. Costumbre mercantil

Durante el 2022 se investigaron 43 usos comerciales relacionados con los contratos de arrendamiento comercial y concesión de espacio comercial, en alianza con la Universidad de Medellín, que podían ser certificados como costumbre mercantil por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, en caso de que cumplieran con las características de generalidad, publicidad, uniformidad, obligatoriedad, reiteración y vigencia. Se lograron certificar 12 costumbres mercantiles.

A continuación, se indican las costumbres mercantiles certificadas por esta cámara de comercio como resultado de las investigaciones realizadas entre el 18 de mayo y el 20 de diciembre de 2022:

1. Costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de arrendamiento de inmuebles destinados a actividades comerciales (local, bodega u oficina) el canon aumenta anualmente.
2. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que, en los contratos de arrendamiento de inmuebles destinados a actividades comerciales (local, bodega u oficina) el pago del canon hace mensualmente.
3. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que, en los contratos de arrendamiento de inmuebles destinados a actividades comerciales (local, bodega u oficina) el canon se debe pagar de manera anticipada.

4. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a local, bodega u oficina, la remuneración se debe pagar de manera anticipada.
5. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que, en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a local, bodega u oficina, la remuneración aumenta periódicamente cada año.
6. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a local, bodega u oficina, el concedente tiene derecho a realizar inspecciones para verificar el estado del espacio.
7. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a local, bodega u oficina, el concesionario asume el costo de las mejoras del espacio.
8. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a local, bodega u oficina, el contrato puede terminarse en cualquier momento por voluntad de alguna de las partes.
9. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a local, bodega u oficina, el consumo de agua, luz y teléfono se realiza con un cobro fijo, incluido la remuneración.
10. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a stand (máquinas de vending, stand, cubículo, góndola), la remuneración se debe pagar de manera anticipada.
11. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en los contratos de concesión de espacio comercial asimilado a stand (máquinas de vending, stand, cubículo, góndola), la remuneración se incrementa anualmente.
12. Es costumbre mercantil en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia que en la concesión de espacio comercial asimilado a stand (máquinas de vending, stand, cubículo, góndola), el contrato puede terminarse en cualquier momento por voluntad de alguna de las partes.

Continuó operativo el aplicativo de certificación de costumbre mercantil, gratuito, de autogestión y disponibilidad 24/7, generándose 243 certificados e incrementando el número de usuarios inscritos para un total de 1145 personas en 2022, luego de realizar una depuración de usuarios para ajustar la autorización para el tratamiento de datos personales, al nuevo definido por la organización.

Durante el 2022 se realizaron las siguientes actividades de gestión de cultura sobre costumbre mercantil:

Fecha	Actividad
Febrero	Publicación de dos separatas sobre los principales hallazgos de las investigaciones realizadas en 2021 y presentación de resultados de las investigaciones 2021 en evento Foro del Jurista.
Abril	Divulgación con público jurídico de los resultados de las investigaciones 2021 en el boletín Foro del Jurista.
Mayo	Capacitación sobre costumbre mercantil al Tribunal Superior de Antioquia.
Junio-julio	Divulgación con la Confederación de caso solicitud de certificación sobre encargos carcelarios.
Noviembre	Visita pedagógica que permite difusión de costumbre mercantil con públicos universitarios.
Diciembre	Divulgación investigación corteros en minería para comentarios del público a través de boletín Foro del Jurista.
Permanente	Compartir nuestro procedimiento de recopilación y buenas prácticas para gestión de cultura sobre costumbre mercantil con las cámaras de comercio a través de espacios de referenciación, en especial, con Oriente Antioqueño, Aburrá Sur y Villavicencio.

2. Investigación

En el marco del convenio 2017131 suscrito con la Universidad Eafit, cuya vigencia se prorrogó por 5 años más, en el 2022 se presentó la publicación de la investigación “Las sociedades civiles, comerciales y de minas inscritas en Antioquia entre 1931 y 1945”.

Adicionalmente, se culminó la investigación “Índice analítico de las sociedades comerciales en Antioquia entre 1946-1960”. El libro con los resultados será presentado al público en el 2023.

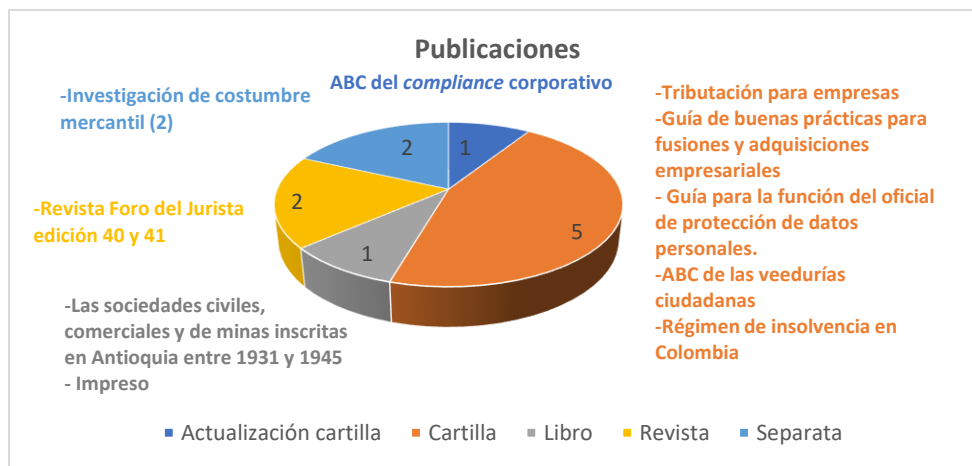
Durante el 2022 comenzó a operar el Centro de Estudios de la Gestión y la Contratación Pública con impacto en la jurisdicción de la CCMA que cuenta con su micrositio en el portal web de la Cámara. Estuvo operativo el tablero de PowerBI que permite visualizar de manera organizada y con filtros especiales, la información sobre la contratación realizada por el Conglomerado Público de Medellín (CPM). En alianza con la Universidad de Antioquia se elaboró la publicación ABC de las Veedurías Ciudadanas y se revisó la matriz con información de las entidades pertenecientes al CPM. La revista Foro del Jurista dedicó su edición 41 al tema: *ciudadanía activa: herramientas para la lucha contra la corrupción*, en

la cual escribieron investigadores de la Universidad de Antioquia, de la Universidad Pontificia Bolivariana y de la Universidad de Medellín.

Para el 2023 se dejó estructurada una investigación con la Universidad de Medellín para proponer una metodología para evaluar la calidad de los documentos presentados en la fase precontractual y contractual en la ejecución de recursos públicos, y aplicarla para su validación.

3. Publicaciones

Las publicaciones jurídicas realizadas durante el 2022 fueron las que a continuación se relacionan. Las 51 publicaciones del área alcanzaron en total 17.574 descargas.



Las separatas estructuradas tuvieron los siguientes enfoques:

- Prácticas comerciales en contratos de compraventa de inmuebles, corretaje y permuta
- prácticas comerciales en contratos de distribución de materiales de construcción

La revista Foro del Jurista edición 40 se enfocó en Derecho Societario y la edición 41 en ciudadanía activa: herramientas para la lucha contra la corrupción.

Adicionalmente se divulgaron 3 boletines Foro del Jurista entre el público jurídico empresarial.

4. Eventos académicos

Durante el 2022 se alcanzó un total de 2.558 asistentes a eventos organizados por Estudios Jurídicos, de los cuales 984 fueron asistentes CCMA, 1.516 empresas y 830 empresas CCMA, con un promedio de 135 asistentes por evento. La experiencia al cliente fue calificada en 92 puntos y la lealtad en 89, el segundo indicador se ubica por encima de la meta institucional.

Se dio soporte temático a 2 eventos liderados por otras áreas de la Cámara y se llevaron a cabo los siguientes:



Alianzas 3

- II Simposio de Contratación Estatal
- RST DIAN
- Colombia Fintech



Foros 12

- Costumbre mercantil del contrato de Compraventa de inmuebles, de su corretaje y el de la permuta, e investigación del contrato de distribución de materiales de construcción.
- Actualidad laboral para empresarios
- Aspectos claves para los negocios jurídicos de las modificaciones al régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad
- Conmemoración de los 30 años de la Constitución y los 50 años del Código de Comercio
- Tributación para comerciantes y empresarios
- Jornada SuperSociedades cerca de las firmas de abogados
- Retos para los empresarios en materia de protección al consumidor
- Tendencias en gestión legal corporativa
- Una mirada de la actividad societaria de Antioquia entre 1931 y 1945
- Grupos empresariales y situaciones de control
- Realidades de la expropiación.
- El oficial de cumplimiento: una obligación real.

Congresos
7



- IV Congreso de Compliance
- II Congreso de Tratamiento de Datos Personales y Seguridad de la Información
- III Jornada de Formación Jurídica para ESAL
- II Congreso de Derecho Societario
- El derecho concursal de emergencia, y los contratos de garantía y la tutela del crédito.
- 6 congreso Nacional de Descentralización por Colaboración
- I Congreso de Propiedad Industrial y Derechos de Autor.

Apoyos
4



- Capacitación estados financieros
- Cómo renegociar mis deudas: mitos y realidades
- VI Congreso de Derecho Laboral, Seguridad Social y la Empresa
- Derecho comercial

En el 2022 se acompañó la definición temática de la cápsula jurídica del programa de la emisora “Conexión Cámara”, el cuadro de grabaciones es el siguiente:

PROGRAMA	CONTENIDOS
Conciliación para apoyos y directivas anticipadas	<ul style="list-style-type: none"> • Definición y contexto • Requisitos para el apoyo y tipos de discapacidad • Manifestación de la voluntad • Conclusión apoyos y directivas anticipadas • conclusión apoyos y directivas anticipadas
Teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto y modalidades • Seguridad social, derechos laborales y sindicales • Teletrabajo y productividad • Teletrabajo; referentes internacionales • Teletrabajo; prospectiva
Actualidad laboral para empresarios	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de desconexión laboral • Política de desconexión laboral en las organizaciones • Estímulos tributarios para la generación de empleo
Actualidad laboral para empresarios	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos generales de la seguridad social • Licencia de maternidad y paternidad • Condiciones para la licencia de maternidad y paternidad • Licencia de paternidad

PROGRAMA	CONTENIDOS
Conmemoración código de comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia parental compartida • Aspectos generales de la seguridad social • Constitucionalización del derecho comercial • Fuerza vinculante de los tribunales de cierre en el derecho mercantil • Autonomía de la voluntad en el código de comercio • Fuentes indirectas del derecho comercial en Colombia
Conmemoración código de comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de la CCMA sobre el derecho comercial • Surgimiento del código de comercio • Código de comercio y constitución política • Referencia constitucional sobre las sociedades
Circular 003 / Ministerio del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto y antecedentes • Obligatoriedad de la circular • Posición del trabajador frente a la circular • Reglamento interno de trabajo y circular 003 • Disposiciones extremas frente a la exigencia del esquema de vacunación
Tributación de personas naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Reformas tributarias en Colombia • Tributación en personas naturales en 2022 • Impacto de la reciente reforma tributaria en las personas naturales I • Impacto de la reciente reforma tributaria en las personas naturales II • Vencimiento de las obligaciones tributarias y sanciones
Registro único de proponentes -RUP-	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto registro único de proponentes • Requisitos habilitantes para obtener el RUP • Capacidad financiera y organizacional para obtener el RUP I • Capacidad financiera y organizacional para obtener el RUP II • Requisitos habilitantes para obtener el RUP III
Sagrilaft y sarlaf	<ul style="list-style-type: none"> • Balance de aplicación en Colombia • Balance de aplicación en Colombia II • Balance de aplicación en Colombia III • Balance de aplicación en Colombia IV • Balance de aplicación en Colombia V
Sagrilaft y sarlaf	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación por medio de tecnología • Contexto sobre las PEP • Punto de vista desde la UIAF • Punto de vista desde la superintendencia de sociedades • Punto de vista desde la superintendencia financiera
Tendencias en gestión legal	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Retos de la gestión legal en las organizaciones • Retos de la gestión legal en las organizaciones II • El departamento jurídico como socio estratégico de las organizaciones

PROGRAMA	CONTENIDOS
	<ul style="list-style-type: none"> • El departamento jurídico como socio estratégico de las organizaciones II
Tendencias en gestión legal II	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de jurídica para modernizar la gestión • Habilidades de jurídica para modernizar la gestión II • Equipos jurídicos y direccionamiento estratégico • Equipos jurídicos y direccionamiento estratégico II • Equipos jurídicos presupuesto
Normas corporativas vinculantes	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Definición del instrumento • Características del tema • Solidaridad y carácter vinculante de las normas • Retos de la implementación de las normas
Evaluación de impactos de privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto y alcance internacional • Concepto y alcance nacional • Metodología • Metodología caso colombiano
Incidentes de seguridad de datos personales	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto / definición • Experiencia en modelos de riesgo • Teoría y práctica en seguridad de datos personales • Responsabilidad de terceros en seguridad de datos • Recomendaciones y buenas prácticas
Reducción de la jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto y alcance • Turnos • Reducción de la jornada laboral y economía • Fueros laborales prepensionales • Fueros laborales prepensionales II
Premisas de los fueros laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Fuero en padres y madres adoptantes • Fuero de maternidad extendido • Estabilidad ocupacional reforzada • Controversia sobre la estabilidad ocupacional reforzada • CSJ y estabilidad ocupacional reforzada
Premisas de los fueros laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de seguridad y salud • Atención del trabajador por el empleador • Orientaciones frente al trabajador simulador • Identificación del trabajador simulador • Ganancias secundarias
Pagos no salariales	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Liquidaciones • Acuerdo 1035 • ¿qué es salario? • Postura del consejo de estado
Pagos no salariales II	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de contrato por medios electrónicos • Celebración de contratos por medios electrónicos II • Trabajo remoto / conservación de expedientes

PROGRAMA	CONTENIDOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Validez de la firma digital • Verificación del cumplimiento de contratos en el mundo digital
Trabajo digital y relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación del tema en reglamento interno • Incorporación del tema en reglamento interno II • Terminación del contrato de trabajo • Sugerencias para terminar adecuadamente el contrato de trabajo • Reversibilidad
Competencias de los árbitros en los procesos de negociación colectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas sobre el tema • Importancia para la gestión humana en las compañías • Tribunales de arbitramento en materia laboral • Estudios sobre sindicalismo • Tips para manejar las relaciones colectivas
Impacto de los procesos de intervención estatal en los conglomerados	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto / orígenes • Casos en Colombia • Control de captación ilegal de recursos del público • Qué es la intervención estatal • Sujetos y efectos de la intervención estatal
Problemas laborales en los conglomerados empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Integración vertical y horizontal • Unidad de empresa y grupo empresarial • Efecto de la unidad de empresa • Alternativas de los trabajadores en una sociedad en liquidación
El derecho a la buena administración pública	<ul style="list-style-type: none"> • Parámetros estado de derecho y administración pública • Derecho administrativo y estado de derecho • Estándares básicos de la administración • Carta iberoamericana de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la administración pública • Principios carta iberoamericana
El derecho a la buena administración pública II	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva colombiana • Mirada internacional sobre el tema • Constitución política y el derecho a la buena administración pública • Ley 80 y el derecho a la buena administración pública • Principio de legalidad y derecho a la buena administración pública
Descentralización, desconcentración y delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Descentralización por colaboración • Estado unitario y delegación • Descentralización • Descentralización por colaboración • Avances de la descentralización
Gestión de patentes	<ul style="list-style-type: none"> • Qué se puede patentar • Colombia en el tema de patentes • Búsqueda de patentes

PROGRAMA	CONTENIDOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de patentes • Qué hacer con una patente
Propiedad intelectual en el entretenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Qué se entiende por la industria del entretenimiento • Derechos de autor en el entretenimiento • Patentes y derechos de autor en el entretenimiento • Cómo monetizar la propiedad intelectual • Valor del tema jurídico en el entretenimiento
Contratos en el metaverso	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto general • Definición del terreno virtual • Naturaleza jurídica del metaverso • Contratación logística internacional / contexto • Contratación logística internacional / características
Operación logística internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto operador logístico • Elementos del contrato de operación logística • Negociación de un contrato de operación logística • Mercancías en zona especial • Régimen específico para el tratamiento de mercancías
Justicia restaurativa	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo Cámaras de Comercio • Apoyo Gobernación de Antioquia • Apoyo Municipio Titiribí • Apoyo Ministerio de Justicia

Regulación:

Respecto al proyecto de ley que unifica y actualiza el régimen jurídico de las entidades sin ánimo de lucro, en especial, de las asociaciones, corporaciones y fundaciones, durante el 2022 se definió que la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia se incorporaría al trabajo de la Subcomisión de Prácticas Mercantiles de la Cámara de Comercio Internacional, del cual hacen parte: la Cámara de Comercio de Bogotá, la Universidad Externado de Colombia, la Gobernación de Cundinamarca, la Alcaldía Mayor de Bogotá, entre otros expertos doctrinantes.

Durante el 2022 el trabajo se focalizó en la discusión e integración de comentarios del público, y la unificación del proyecto de ley conjunto con el proyecto formulado independientemente por la Alcaldía de Bogotá.

Su radicación y trámite en el Congreso se pospuso para el 2023, teniendo en cuenta la necesidad de alinear algunos aspectos del articulado a las discusiones de los diferentes aliados participantes del trabajo conjunto.

7.6.3. Control Interno

Control Interno

Para la vigencia 2022, la CCMA ha mantenido su compromiso de fortalecer el Sistema de Control Interno, que le permita llegar a un nivel de madurez en el que todo su modelo se ubique en una escala “Administrado” es decir que la organización demuestra proactividad y respuesta coordinada al cambio.

Bajo esta premisa y en el marco de las actividades establecidas en el Plan Anual de Auditoría 2022, aprobado por el Comité de Auditoría, Buen Gobierno y Riesgos, se realizó la evaluación de madurez del Sistema de Control Interno basado en el marco de referencia COSO conformado de manera correlacionada con sus 5 componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información- comunicación y monitoreo, manteniendo la calificación obtenida en el 2021, pero resaltando el crecimiento en 5 puntos con referencia al año 2018.

Durante el año se realizó el seguimiento a los planes de acción definidos para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, al corte del 30 de octubre de 2022 de un total de 19 planes de acción, se cerraron 11, quedaron parcialmente implementados 5 y 2 abiertos, lo que corresponde a un cumplimiento general del 58%, para el primer trimestre del 2023 se espera realizar el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2022 y alcanzar el 100% en su implementación.

Es importante precisar que el no crecimiento en la calificación no obedece a inactividad del modelo, sino que refleja los cambios de estrategia organizacional y estructura administrativa que implica la adopción de nuevos proyectos y el complemento de los actuales que se verán reflejados en la gestión 2023.

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Sistema de Control Interno

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia obtuvo una calificación de **3,6** en el diagnóstico del sistema de control interno 2022, lo que significa que cuenta con algunos elementos de los componentes que están documentados, formalizados, divulgados y operando; y a su vez, cuentan con algunos elementos de monitoreo para la gestión y el fortalecimiento del control interna de la organización. Se observa frente al año anterior un nivel de madurez similar, por falta de implementación de algunas actividades recomendadas en la evaluación del 2021.



- ✓ **Optimizado:** La organización demuestra consistentemente un enfoque organizado e integrado para la mejora del rendimiento incluyendo las lecciones aprendidas
- ✓ **Administrado:** La organización demuestra proactividad y respuesta coordinada al cambio
- ✓ **Definido:** La organización ha implementado efectivamente el gobierno y cumplimiento en todas las funciones integrado con el seguimiento y reporte
- ✓ **Repetible:** Se encuentran definidas las variables sin embargo, no se encuentran integradas, formalizadas y operando en su totalidad
- ✓ **Inicial:** La organización ha definido la visión, los objetivos y las metas. La organización es funcional en términos de procesos y tecnología pero en acciones y comportamientos.
- ✓ **Ad hoc:** No existe

Título	2018	2021	2022
Ambiente de Control	2,7	3,6	3,6
Evaluación de Riesgos	3,3	3,7	3,8
Actividades de Control	2,9	3,3	3,3
Información y Comunicación	3,3	3,8	3,8
Monitoreo	2,3	3,5	3,5
Ponderación General	3,1	3,6	3,6

Auditoría Interna

Se resalta el cumplimiento al 100% del Plan de Auditoría en el que se ejecutó auditoría a 3 procesos de la cadena de valor (Gestión de las Comunicaciones, Mercadeo, Tesorería y Adquisición y Compras y Contratación), 1 auditoría especializada de Ethical Hacking, 2 auditorías recurrentes (taquillas y entidades vinculadas), 1 ciclo de seguimiento a implementación de planes de acción con el siguiente resultado: de 72 planes de acción evaluados se implementaron 69, lo que corresponde a un cumplimiento del 96% y capacitaciones y actividades tendientes al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, tales como: i. Líneas de defensa, ii. Prevención del fraude, iii. Metodología autoevaluación de controles, iv. Mejores prácticas para definición de planes de acción y efectividad de controles, v. Mejores prácticas para la gestión de riesgos, vi. Tendencias de auditoría para monitoreo continuo.

Adicional se realizó la auditoría especializada para validar y certificar la operación del proceso el día de las elecciones, los controles funcionales y técnicos del sistema de voto electrónico presencial y los resultados de la votación, de conformidad con lo prescrito por la Ley 1727 de 2014.

Relacionamiento con Entes de Control

En relación con la gestión frente a los entes de control, se resalta el cumplimiento de la organización en la atención oportuna, eficiente y con información clara y veraz frente a los reportes y requerimientos, especialmente los reportes periódicos a:

- **Contraloría General de la Republica:** i. Reporte mensual obras inconclusas, ii. Reporte mensual gestión contractual, iii. Reporte semestral delitos contra la administración pública, iv. Reporte semestral seguimiento planes de mejoramiento, v. Reporte anual informe consolidado.
- **Superintendencia de Sociedades:** i. Reportes mensuales constancia actas de junta, noticia mercantil, ii Reportes trimestrales PAT y modificaciones presupuestales, iii. Informe SECC, iv. Requerimientos de información rutinarios.
- **Procuraduría General de la Nación:** i. Encuesta ITA, ii Requerimientos de información rutinarios

Adicionalmente la gestión realizada durante toda la vigencia frente a la atención de procesos administrativos sancionatorios iniciados por la SuperSociedades y la posterior atención de 8 procesos judiciales ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, en demandas de nulidad y restablecimiento del derecho contra los actos administrativos que impusieron sanción a la CCMA, toda vez que la organización no considera de recibo los argumentos expuestos para la imposición de estas.

Finalmente, la participación de todo el equipo de la dirección en la preparación y asistencia del proceso electoral de Junta Directiva y Revisoría Fiscal y el acompañamiento en la respuesta de la impugnación presentada contra las referidas elecciones.

Durante el año 2022 se registraron 87 requerimientos en la herramienta adoptada para la gestión de requerimientos a los entes de control, los cuales fueron atendidos con la debida oportunidad y cuyo Pareto del 80% correspondió a la Superintendencia de Sociedades y la Contraloría.

7.6.4. Gestión de abastecimiento

Proceso de mejora a la gestión contractual

Durante el 2022 se realizó un ejercicio de mejora al proceso de abastecimiento de la organización con los siguientes resultados:

- Capacitación a los colaboradores en diferentes tipos de contratación.
- Implementación del proceso de contrato cliente y modificación a contrato cliente.
- Mejora al reporte de SIRECI ajustando información e incluyendo todo lo referente a contratos marco y actas de ejecución, así como pagos anticipados.

- Implementación de la firma electrónica con una herramienta que permite doble validación y se capacita a las personas que realizan la gestión.
- Construcción del modelo de contratación para los servicios de “Plataforma Diamante”. Creando el procedimiento de alianza y acta de trabajo.
- Construcción de la Matriz Kraljic como base para el Proceso de Abastecimiento de Bienes y Servicios.
- Construcción e implementación del proceso de Abastecimiento de bienes y servicios.
- Construcción de la Política de Abastecimiento de Bines y servicios.
- Identificación de los riesgos y causas del proceso de Abastecimiento de Bienes y Servicios.
- Construcción de la aplicación de Abastecimiento de bienes y servicios.

Actividades de capacitación en contratación

- Durante el 2022 se realizaron 25 capacitaciones diversas, de Contrato cliente, Modificación a Contrato cliente, Flujos de contratación, entre otros temas de contratación y el nuevo proceso de abastecimiento, donde se explicaron los diferentes procedimientos y su forma de hacerlos paso a paso en Seven.
- Se realizaron 13 reuniones donde se explicó el nuevo procedimiento de Abastecimiento de Bienes y servicios.
- Se creó capacitación virtual del primer flujo de solicitud de necesidad de abastecimiento y se abrieron 4 espacios para inquietudes. Dicha capacitación se alojó en la plataforma de Formación Virtual con el fin de que los colaboradores la realicen cuando requieran refrescar conocimientos o como planes de acción indicados en los incidentes.

Actividades de control

Se realizaron 28 incidentes del proceso de Compras y Contratación en los que se indica lo ocurrido y los planes de mejora a implementar.

8. Indicadores

8.1. Aspectos económicos

Información financiera

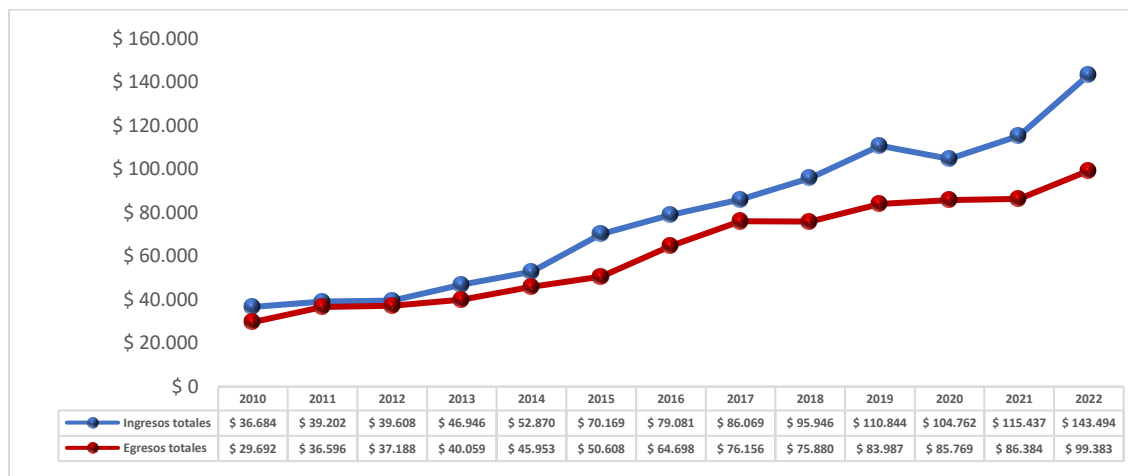
Comparativo Ingresos y Egresos 2022 – 2021:

Estado de Resultados

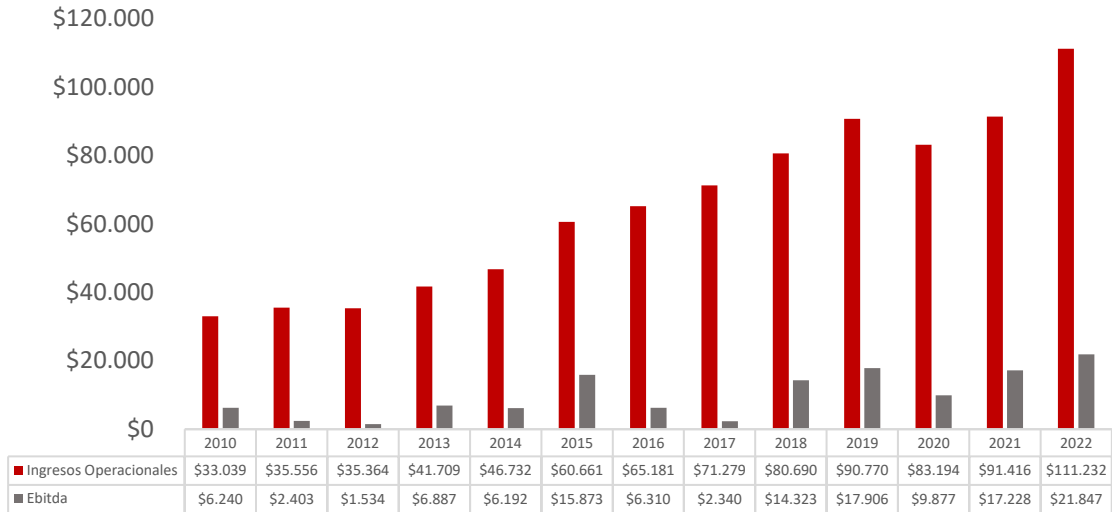
CONCEPTO	2021	2022	% VAR
Total Ingresos	\$115.437	\$143.494	24.31%
Ingresos Públicos	\$96.146	\$118.797	23.56%
Ingresos Privados	\$19.291	\$24.697	28.03%
Total Egresos	\$86.384	\$99.383	15.05%
Egresos Públicos	\$81.450	\$94.712	16.28%
Egresos Privados	\$4.933	\$4.670	-5.33%
Excedente	\$29.053	\$44.112	51.83%

Nota: la información se presenta en millones

Comportamiento ingresos y egresos 2010-2022



Evolución Ingresos Operacionales y Ebitda 2010-2022



Comparativo Ingresos registrales

CONCEPTO	2021	2022	% VAR
RM	\$71.225	\$83.436	17.15%
Matriculas	\$2.245	\$2.466	9.85%
Renovación	\$62.666	\$73.384	17.10%
Inscripción	\$2.455	\$3.076	25.28%
Certificados	\$2.893	\$3.376	16.69%
Formularios	\$966	\$1.135	17.47%
RUP	\$2.365	\$2.483	4.97%
ESAL	\$2.750	\$3.061	11.33%
RUNEOL	\$6	\$7	10%
Total Ingresos Registrales	\$76.346	\$88.987	16.56%

Comparativo ingresos empresariales

CONCEPTO	2021	2022	% VAR
Servicios empresariales	\$2.536	\$3.528	39.11%
Conciliación y arbitraje	\$2.176	\$2.812	29.21%
Total Ingresos empresariales	\$4.713	\$6.340	34.54%

Ingresos Cooperación

CONCEPTO	2021	2022	% VAR
Total Proyectos de cooperación	\$7.210	\$9.757	35.32%

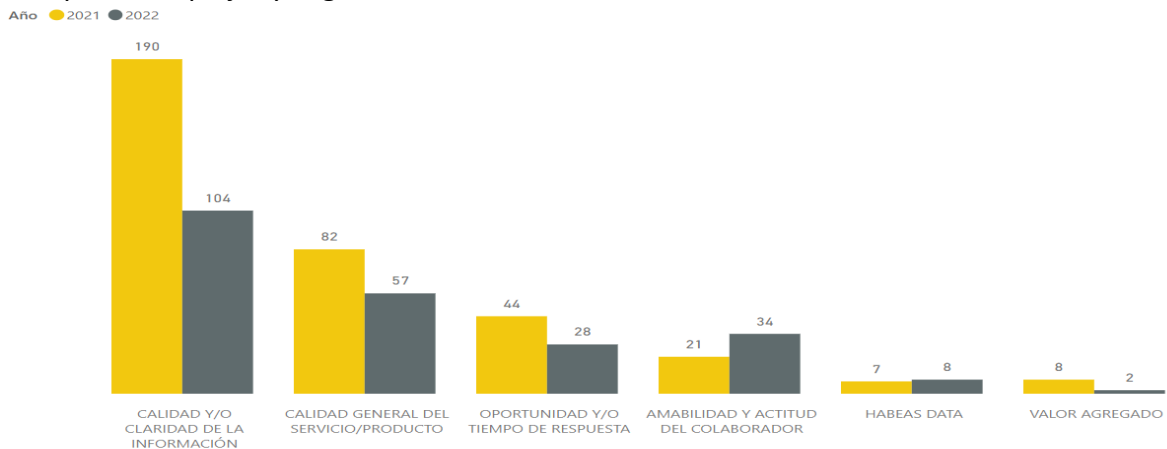
Nota: Cifras en millones de pesos

8.2. Aspectos sociales

Datos y cifras de servicio al cliente

- Llamadas atendidas línea de servicio al cliente: **140.463**
- Conversaciones ChatBot - Marcia: **45.755**
- Interacciones redes sociales: **8.913**
- Visitas sitio web: **1.419.183**
- Asistentes conectados a eventos: **35.992**
- Citas telefónicas atendidas en Servicios Registrales y Fortalecimiento Empresarial: **19.175**
- Indicador de oportunidad: **95 %**

Comparativo quejas y sugerencias:



Los atributos por los cuales los clientes manifestaron quejas y sugerencias fueron:

- **Inconsistencias o errores en la información brindada desde los diferentes canales de soporte con clientes:** (Línea de Servicio al Cliente, chat y atención en sedes)

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos y homologar conceptos entre quienes entregan información a los comerciantes, de manera periódica se realizan capacitaciones en las que se refuerzan los temas y se aclaran conceptos.

Dentro de las actividades que se realizan con el *Contact Center* se encuentran:

- Reuniones de calibración. En estos espacios se seleccionan aleatoriamente llamadas, chats y respuestas dadas a los clientes en redes sociales y se valida que se haya brindado la información conforme los protocolos de atención e información completa de nuestros servicios.

- Pasantías de los agentes en las sedes. Cada uno de los agentes que hacen parte de la línea de servicio al cliente visita nuestras sedes para conocer cómo es el proceso de atención presencial y de esta manera tener más elementos para orientar adecuadamente a nuestros clientes.
- Pruebas de conocimiento. Desde el *Contact Center* y también al interior de la organización se realizan pruebas de conocimiento y se mide el nivel de apropiación de agentes y colaboradores. Se hace refuerzo con quienes no responden de manera acertada y se valida luego que se hayan apropiados los conceptos de manera adecuada.
- Actualización del *Sharepoint* – Portafolio de Servicios. Se realiza la actualización de este SharePoint que maneja el *Contact Center* y al que pueden acceder los agentes cuando desean realizar consultas especializadas sobre los diferentes servicios que tenemos en nuestra entidad.
- **Inconvenientes con algunas plataformas virtuales:** para dar solución a estas situaciones se realizó una revisión integral de las plataformas para radicación virtual, matrícula de persona natural y expedición de certificados e-CER y se documentaron y ajustaron los requerimientos, los cuales fueron socializados y escalados con el área de Tecnología para su implementación.
- **Devolución de documentos:** durante este año se realizó el piloto del nuevo modelo de registros que tiene como uno de sus principales objetivos brindarle al cliente la posibilidad de radicar sus trámites en un solo punto de contacto, contando con toda la orientación necesaria para evitar devoluciones, reprocesos y mejorar la experiencia del cliente. Los clientes que recibieron atención bajo este modelo manifestaron su satisfacción por la calidad de la información brindada y la rapidez con la que pudieron realizar el trámite en un solo punto en el que reciben información sobre el servicio y recepción del pago.
- **Dificultades para lograr comunicación con nuestros canales de atención,** en especial durante el primer trimestre del año, esto teniendo en cuenta la temporada de renovación y el proceso de acople y adecuación del nuevo proveedor de *Contact Center Millenium*. Con respecto esta situación, se realizó un seguimiento permanente a los indicadores de la operación a fin de distribuir la capacidad operativa de la mejor manera para lograr eficiencia en cada uno de los canales (telefónico, chat, *WhatsApp*). Además, se reforzaron los procesos de capacitación y reentrenamiento a los agentes de la línea para mejorar la apropiación de la información y disminuir los promedios de conversación.

- **Falta de amabilidad de algunos colaboradores.** Estas situaciones fueron revisadas y cada líder realizó además de contacto con el cliente para entender su inconformidad; retroalimentación con cada colaborador. Así mismo se coordinó con Gestión Humana la continuidad de la Escuela de Servicio en la que pudieron participar 33 colaboradores en el 2022 y además refuerzo de capacitaciones en protocolos de atención, manejo de objeciones, atención a personas en situación de discapacidad, entre otros para todo el personal de cara al cliente.

Algunas de las mejoras que hemos implementado a los procesos, gracias a escuchar los comentarios de nuestros clientes fueron:

- Documentación del requerimiento con las mejoras aplicables al Radicador, matrícula virtual de persona natural – Matrícula virtual persona natural VUE-, Aplicativo para la expedición de Certificados e-CER.
- Actualización del mensaje de notificación de las citas que agendan los clientes a través de la Web, y en el que se incorporaron indicaciones relevantes y de utilidad para la gestión del trámite.
- Definición de nuevo proceso de firma electrónica y validación de identidad en los aplicativos virtuales.
- Capacitaciones a los colaboradores Cámara en gestión telefónica y protocolos de atención para el manejo de clientes difíciles.
- Ajuste del CRM que permite al cliente la consulta del estado de la PQR desde el sitio web.
- Implementación del protocolo de actuación cuando se presentan quejas para los colaboradores, así como definición de un plan de reconocimiento para quienes reciban felicitaciones, en coordinación con Gestión Humana.
- Auditoría permanente a la gestión que hacen los líderes para responder las PQRS.
- Especialización de agentes del *Contact Center* para brindar orientación sobre el Registro Único de Proponentes – RUP- a través del chat y *WhatsApp*.
- Disposición de un atril de autogestión en sedes Centro y Poblado con posibilidad de medir el servicio, gestionar las PQRS, y autogestionar los turnos.
- Reuniones con promoción de los servicios para socializar y gestionar las principales necesidades de información identificadas en la medición de experiencia y en las PQRS: elaboración videos y tutoriales, diseño y publicación de guías, actualización de material publicitario, entre otros.

Evaluación experiencia de clientes

La CCMA monitorea sus servicios para brindar a los clientes la mejor experiencia, los resultados de este periodo son:

- Meta Indicador Experiencia del cliente: 95%

- Meta Indicador NPS – Lealtad: 85%



Grupos servicios	Experiencia	NPS - Lealtad
Otros	95%	88%
Fortalecimiento Empresarial	93%	86%
Servicios Especializados	92%	80%
Servicios Registrales	90%	82%
MASC	88%	77%
Total	92%	84%

Algunos de los aspectos susceptibles de mejora y que impactaron en los resultados de la medición fueron:

- **Usabilidad del Radicador virtual:** dificultades con la firma, pago y adjunción de documentos.
- **Plataforma Registro Único de Proponentes:** falta de soporte y acompañamiento en la gestión del trámite.
- **Compra joven:** dificultades en el uso de la plataforma.
- **Devolución de documentos:** reiteradas devoluciones por diferentes motivos.
- **Licenciamiento de base de datos:** dificultades en la oportunidad de la entrega y calidad de la información.
- **Conexión financiera:** inconvenientes para el contacto y gestión por parte de las entidades vinculadas al servicio. Gap entre la expectativa del cliente con respecto a la adquisición de su crédito.
- **MASC:** dificultades en el relacionamiento con los Conciliadores. Falta de entendimiento por parte de los clientes en el manejo de la plataforma MASCINFO.

Como acciones de mejora para estos temas implementamos:

- **Dificultades con el radicador virtual:** Incentivar el uso de los aplicativos específicos por tipo de trámite lo que evita reprocesos, mejora la operatividad en el *Back* y

mejora la experiencia de los clientes (Matrícula persona natural, conformación de libros, aumento de capital suscrito y pagado, SAS virtual)

- **Registro Único de Proponentes:** diseño de video tutorial para la realización del trámite, actualización del paso a paso del trámite con elementos gráficos e información detallada, redefinición del perfil del cargo de los colaboradores que se contratan para apoyar la temporada de renovación.
- **Devolución de documentos:** implementación del piloto nuevo modelo de registros para minimizar el número de contactos y brindar una atención integral, actualización de guiones para la atención de este tipo de llamadas en el *Contact Center*, elaboración de tips para un reingreso efectivo, procesos de certificación de conocimientos con el grupo de colaboradores.
- **Compra Joven:** documentación y aplicación de mejoras a la plataforma según las necesidades detectadas. Incorporación en el servicio de actividades que permitan generar mayor relacionamiento entre quienes ya están inscritos: rueda de servicios realizada el 22 de noviembre.
- **Conexión Financiera:** seguimiento con el aliado (Banco) para intermediar y que sea gestionada oportunamente la necesidad del cliente. Validación de los datos de contacto de los aliados para garantizar que estén actualizados.
- **MASC:** monitoreo y retroalimentación permanente a los conciliadores con respecto a su desempeño y las oportunidades de mejora detectadas. Elaboración de manual de uso de la plataforma MASCINFO y su socialización con los clientes del servicio.

8.3. Aspectos ambientales



En la Cámara incluimos en nuestros objetivos estratégicos la conservación del medio ambiente e incorporamos como fundamento principal el respeto por el ecosistema.

Es por eso que nuestro Centro Empresarial El Poblado, es una edificación sostenible, que permite el mayor aprovechamiento de los recursos naturales.



- Utilizamos luz del día eficientemente y contamos con una terraza con zonas verdes
- Elementos de nuestra fachada disminuyen el calentamiento del entorno
- Reutilizamos aguas lluvia con sistemas ahorradores de agua de un 40% y de energía de un 28%
- Se reciclaron más del 90% de residuos creados por las obras en su construcción

La CCMA contribuye con el medio ambiente sensibilizando a los colaboradores a través de los canales de comunicación que dispone sobre temas ambientales con temas de interés como:

Cómo desde la CCMA se cuida el medio ambiente

Cuidar nuestro planeta es responsabilidad de todos y, desde la Cámara, lanzamos una campaña queremos aprender contigo, enseñarte y compartir experiencias para que, como equipo, protejamos nuestra casa común. Para esto, se implementó una encuesta que respondieron la mayoría de los colaboradores y que dio muy buenos insumos para contar buenas prácticas y para tener información sobre en qué aspectos se debe mejorar.

Los principales resultados que obtuvimos e invitarte para que juntos encontremos una manera de comprometernos, tanto en la oficina como en la casa, para que cada vez seamos más responsables con el cuidado del ambiente.

1. Contexto

- 313 colaboradores de los 400 que tenía la Cámara en el momento de la medición, respondieron las preguntas de la encuesta.
 - 92 % considera que la adopción de medidas para cuidar el ambiente debe ser inmediata.
 - 38 % indican que las primeras acciones ambientales deben realizarse desde las empresas y el gobierno.

2. Separación de residuos

- 50 % de los colaboradores separa el material reciclable y los residuos especiales.
- La dificultad para la separación de los residuos para los colaboradores se presenta por:
 - Falta de espacio con 38 % y
 - Por desconocimiento sobre cómo hacerlo (25 %).

3. Compras, consumo y buenas prácticas

- 60 % de los colaboradores compran productos de bajo consumo.
- 52 % desconecta los equipos electrónicos que no está utilizando.
- 94 % apaga las luces que no necesita.
- 50 % de los colaboradores consumen entre 0 y 10 m³ de agua y 35 % entre 11 a 20 m³ mensuales.
- 55 % de los colaboradores se toman entre 5 a 10 minutos para bañarse, mientras que 30 % lo hace en menos de 5 minutos.
- 29 % de los colaboradores deja correr el agua fría hasta que se esta se calienta.
- 31 % de los colaboradores lava la trapeadora con agua corriente de la llave, mientras que 53 % llena un balde con agua para lavarla.
- 62 % de los colaboradores algunas veces elige consumir productos o alimentos que se fabrican implementando buenas prácticas, 14% no sabe que estos existen, para el 11 % este dato no es relevante, el 10 % siempre elige este tipo de productos y 3 % asegura que no los utiliza por ser más costosos.
- 58 % de los colaboradores disminuyen el tamaño de los documentos adjuntos cuando van a enviar un correo electrónico, 82 % borran los mensajes que no son útiles y 81 % eliminan las suscripciones a páginas que no utilizan.
- 94 % desinstalan las aplicaciones del celular que no usan, 75 % no saben cuáles son los buscadores amigables con el ambiente y 13 % sí los conocen y los utilizan.

4. Movilidad desde y hacia las casas y la oficina.

- 36 % de los colaboradores se transportan en carro o en motos particulares.
- 22 % caminan hacia su lugar de trabajo.
- 22 % usan transporte público y de estos 15 % usan taxi o aplicaciones.
- 3 % utilizan bicicleta o patineta, solo 1 % utiliza vehículo eléctrico y otro 1 % utiliza otros medios.



¿Cómo cuidas tú el ambiente?



El domingo se celebra el Día mundial del ambiente, es por eso que hoy queremos recordarte estas prácticas simples que nos permitirán cuidarlo:



-Separar correctamente los residuos:

Blanco: residuos aprovechables limpios y secos como el plástico, vidrio, metales, papel y cartón.

Negro: residuos que no son aprovechables: papel higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida, entre otros. En las canecas negras también deben desecharse residuos asociados al covid-19 como guantes, tapabocas, etc.

Verde: residuos orgánicos aprovechables: cáscaras de frutas, restos de comida, residuos de corte de césped, entre otros.

-Cerrar las llaves de agua cuando no las estés usando y darle un uso racional a este recurso.

-Apagar las luces.

-Desconectar los aparatos electrónicos y cargadores cuando no se estén usando.

¿Qué otras acciones implementas tú para cuidar el ambiente? Cuéntanos en la sección comentarios