

Informe de Gestión año 2019



Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Medellín

Enero 2020

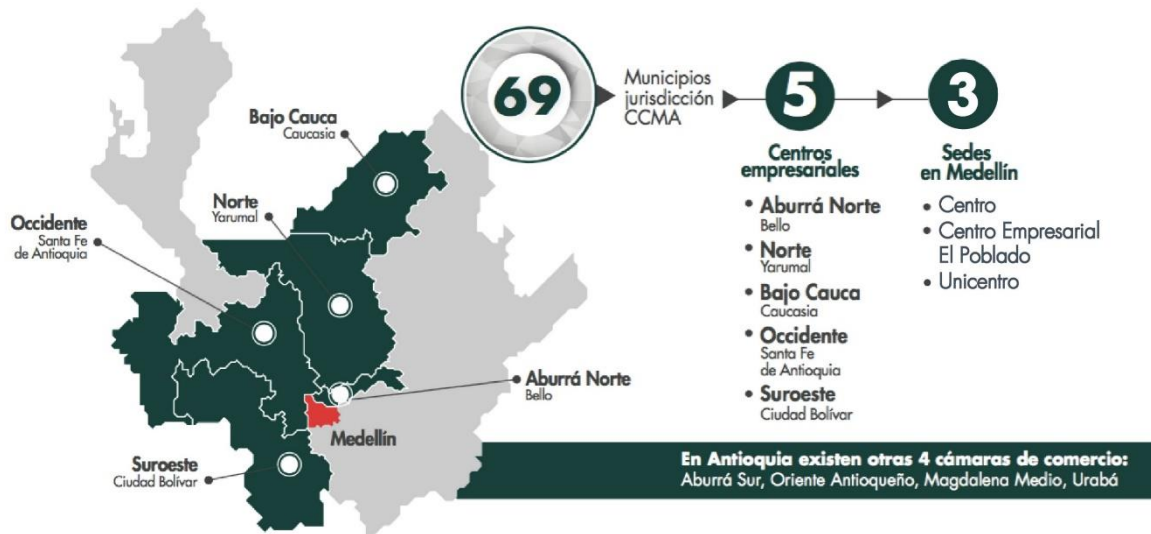
Contenido

1.	Contexto de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.....	4
2.	Comportamiento de los principales registros.....	5
a.	Registro Mercantil.....	5
b.	Registro Único de Proponentes.....	6
c.	Registro Entidades sin Ánimo de Lucro.....	6
d.	Registro Nacional de Turismo	6
e.	Evolución en la constitución y Liquidación de Empresas Jurídicas	7
f.	Orientación empresarial.....	7
3.	Simplificación y facilitación de trámites.....	8
a.	Canales de recaudo	8
b.	Cobertura de los canales en Medellín y Regiones	8
c.	Servicios electrónicos	8
4.	Programas de Desarrollo y Modernización Empresarial.....	9
a.	Formalización Empresarial – crecer es posible y Formalización Regional	9
b.	Espacios de Capacitación y Buenas Prácticas Empresariales	10
c.	Mentoría.....	10
d.	Conexión 3E:.....	10
5.	Especialización Productiva	11
a.	Entorno de negocios	11
b.	La Estrategia de especialización productiva:.....	11
6.	Internacionalización	12
7.	Gestión Regional	12
a.	Especialización productiva:	12
b.	Oportunidades de negocio en regiones	13
c.	Proyecto Alianza Región en Alianza con la Cámara de Comercio de Hannover de Alemania. 13	
8.	Conocimiento especializado al servicio de los empresarios.	14
9.	Informe de gestión registros	16
a.	Mercantil y Entidades Sin Ánimo de Lucro:	18

b.	Proponentes:.....	21
c.	Registro Nacional de Turismo (RNT):	22
d.	SIPREF:.....	23
e.	Escuela de Registros:.....	23
10.	Gestión Jurídica	25
a.	Gestión Jurídica general:.....	25
b.	Gestión de la transparencia y cumplimiento	29
c.	Gestión de protección de datos personales:.....	37
d.	Estudios Jurídicos	39
11.	Sistema Integrado de gestión.....	42
12.	Nuestra gente.....	43
14.	Nuestra marca.....	44
15.	Compromiso cívico y cultural	45
16.	Relacionamiento Público privado	46
17.	Hitos y retos	48
a.	Entrada en operación de la Sede Empresarial Poblado	48
b.	Cifras financieras	49
c.	Portafolio de servicios	51
d.	Gobierno Corporativo de la CCMA.....	52
1.	Entidades vinculadas	53
2.	Evaluación de la Junta Directiva.....	54
e.	Trabajo en red	57
f.	Avances del proyecto de modernización Registral o Principales retos.....	59

1. Contexto de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia fue creada en 1904, presta servicios integrales a 69 municipios, que son atendidos por cinco centros 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 Cámara de Comercio ha orientado la actividad económica de la región con vanguardistas 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 Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia se destaca por su liderazgo en la administración de los registros a su cargo, la gestión de proyectos de cooperación internacional, la implementación de servicios virtuales y la capacidad tecnológica instalada.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia fundamenta su estrategia en cuatro líneas, que son los pilares que contribuyen para que la institución posicione y consolide la gestión dentro de

sus grupos de interés y que van dirigidos principalmente al fortalecimiento de la comunidad empresarial. Las líneas estratégicas son:



La organización durante el 2019 realizó una gestión destacada, la cual se puede evidenciar a través del crecimiento de las actividades que contribuyen para que el sector empresarial fortalezca su estructura, conocimiento y gestión productiva y comercial.

La Cámara de comercio tiene como función principal *“Llevar los registros públicos encomendados por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos”*.

2. Comportamiento de los principales registros

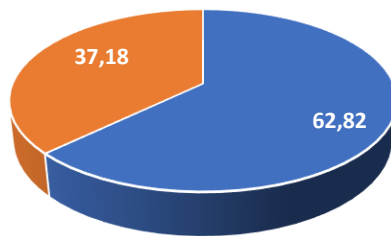
a. Registro Mercantil

Comerciantes Matriculados y Renovados			
	2018	2019	% Var
Matrículas*	26.904	27.990	4,0%
Renovados	112.915	116.346	3,0%
TOTAL	126.464	129.844	2,7%

*Las cifras de matriculados en 2019 incluyen los efectos causado por la ley 1780 Emprendimiento Juvenil

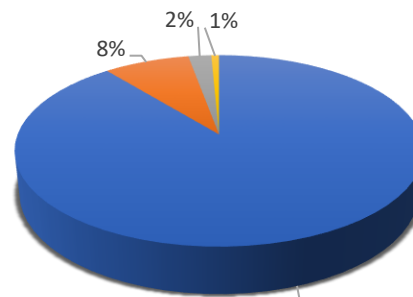
La composición de las empresas activas en la jurisdicción de la Cámara de comercio de Medellín para Antioquia se comporta de la siguiente forma:

% Participación por tipo de sociedad



■ P. Natural ■ P. Jurídica

% Participación de los cluster por tamaño de empresa



■ Micro ■ Pequeña ■ Mediana ■ Grande

Los resultados obtenidos en los otros registros administrados por la Cámara de Comercio son:

b. Registro Único de Proponentes

RUP			
	2018	2019	% Var
Inscripciones	756	702	-7.1%
Actualizaciones y renovaciones	2.472	2.571	4.0%
TOTAL	3.228	3.273	1,4%

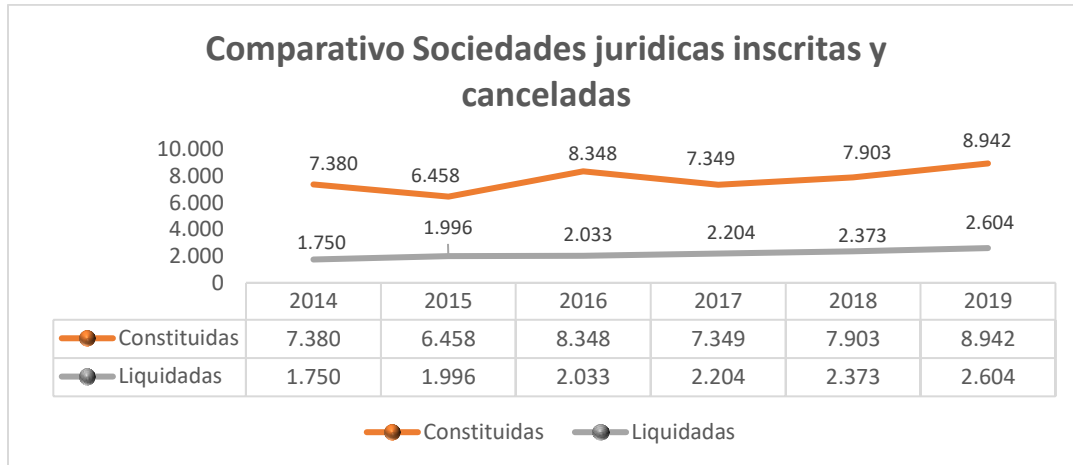
c. Registro Entidades sin Ánimo de Lucro

ESALES			
	2018	2019	% Var
Inscripciones	445	540	21,3%
Renovaciones	6.118	5.677	-7,2%
TOTAL	6.426	6.093	-5,2%

d. Registro Nacional de Turismo

RNT			
	2018	2019	% Var
Inscripciones	2.609	3.698	41,7%

e. Evolución en la constitución y Liquidación de Empresas Jurídicas



En este gráfico se muestra la evolución que ha presentado la constitución de empresas jurídicas en la Jurisdicción Cámara de Comercio de Medellín, durante el periodo de tiempo analizado 2014-2019 la tasa de crecimiento fue de 3.91% y que al ser comparada con la tasa de empresas que se han liquidado en el mismo periodo de tiempo 8.72%, representa un paulatino deterioro de la sostenibilidad empresarial debido a que la tasa de crecimiento de las liquidaciones empresariales son significativamente mayor a las constituciones.

f. Orientación empresarial

Son todos aquellos servicios que la organización presta a la comunidad empresarial para el desarrollo legal de sus negocios

Registro	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Atención y orientación empresarial	871.617	964.193	801.160	765.464	712.758	672.245

Teniendo en cuenta los trámites de registros, la orientación y la atención de empresas, se tiene el siguiente acumulado histórico, que para el 2019 con respecto al 2018 bajo en 0,6%:

Registro	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total, trámites registrales y atención y orientación empresarial	1.256.578	1.371.630	1.420.284	1.498.711	1.480.413	1.470.606

3. Simplificación y facilitación de trámites

Con el propósito de facilitar a los empresarios la realización de sus trámites, la CCMA dispone de plataformas físicas y virtuales a través de diversos canales. A continuación, se realiza un análisis de participación en la utilización de estos, y el comparativo con respecto al 2016 periodo en el que se implementan nuevas estrategias para descentralizar los tramites de la renovación del Registro Mercantil, Esal, RUP, RNT entre otros.

a. Canales de recaudo

No. CANALES DE RECAUDO ACTIVOS			
	2018	2019	% Var
Bancos y corresponsales	2.424	2.346	-3,2%
No Bancarios (Baloto, Grupo Éxito, GANA y Olímpica)	2.185	2.278	4,3%
Total	4.609	4.624	0,3%

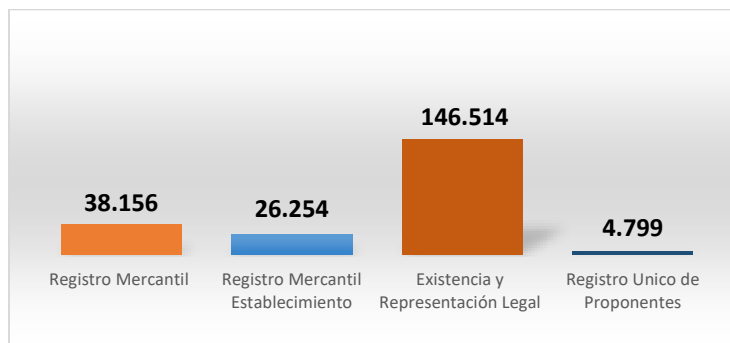
Desde el 2016 la disposición de canales para la prestación de servicio registrales creció en **24,43%** a 2019.

b. Cobertura de los canales en Medellín y Regiones

La CCMA tiene jurisdicción en 69 municipios del departamento de Antioquia y a través de los servicios virtuales y canales de pago atiende la totalidad del territorio delegado.

c. Servicios electrónicos

A través de la herramienta E-cer, se expidieron 215.723 certificados electrónicos, con un crecimiento del 24.3% con respecto al 2018, que fueron 173.576 lo que permite identificar la aceptación que tiene dentro de los empresarios los procesos de virtualización de tramites que la Cámara ha venido desarrollando, principalmente en la expedición de certificados.



4. Programas de Desarrollo y Modernización Empresarial

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”**. 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:

<p>CREACIÓN DE EMPRESAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación para la creación de empresa • Matrícula Mercantil • Crecer es Posible - formalización • Charlas Cámara • Asesoría para el registro de marca • Conexión 3E - • Guías y cartillas • Diagnóstico de modelo de negocio 	<p>CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros ▪ Contabilidad y finanzas ▪ Desarrollo del ser ▪ Emprendimiento ▪ Gerencia y administración ▪ Gestión humana ▪ Gobierno corporativo ▪ Innovación y transformación digital ▪ Internacionalización ▪ Actualidad jurídica ▪ Actualidad Económica ▪ Mercadeo y servicio al cliente ▪ Productividad ▪ Ventas 	<p>CONSULTORÍA Y ASESORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultoría en Gobierno Corporativo ▪ Consultoría en Franquicias ▪ Consultoría en Propiedad intelectual ▪ Centro de Negocios Digitales ▪ Asesoría en Registro de marca ▪ Consultorio en Comercio Exterior ▪ Conexión 3E ▪ Soluciones a la medida
<p>NEGOCIOS Y NETWORKING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultorio en Comercio Exterior ▪ FISE ▪ Vitrina Empresarial ▪ Expovirtual ▪ Licenciamiento de bases de datos ▪ Intercambios Empresariales ▪ Red de Ángeles inversionistas (acceso a la financiación) ▪ Patrocinios (¡unamos nuestras marcas) ▪ Alquiler de espacios 	<p>PROYECTOS Y PROGRAMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Afiliados Primero ▪ MEGA Nacional ▪ Fábricas de productividad ▪ Consultorio Empresarial Regiones. ▪ Encadenamiento productivo y minero Butricá ▪ Programa Educativo del Café ▪ E-Pymes ▪ Crecer es Posible ▪ Formalización y minicadenas ▪ Economía Naranja ▪ Centro de estudio para la microempresa ▪ Comunidad <i>Ouster</i> 	<p>SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbitraje ▪ Arbitraje Internacional ▪ Conciliación ▪ Amigable Composición ▪ Peritaje ▪ Insolvencia persona natural ▪ Garantías Mobiliarias

a. Formalización Empresarial – crecer es posible y Formalización Regional

La CCMA en alianza con Alcaldía de Medellín, Esumer, CFA, Interactuar, Creame, Microempresas de Colombia y Promotora de Comercio Social desarrolla un proyecto orientado a la formalización empresarial denominado Crecer es Posible, a través del cual se obtuvo los siguientes resultados:

- Número de empresarios orientados, asesorados y acompañados en el proceso de formalización: **12.250**
- Empresas formalizadas: **6.048**

b. Espacios de Capacitación y Buenas Prácticas Empresariales

Durante el año 2019 se realizaron 50 procesos de formación gratuitos conocidos como Hablemos de, Charlas Cámara y Tertulias empresariales, las cuales tuvieron 2.204 asistentes.

c. Mentoría

El proyecto Afiliados en trayectoria mega y Mega Nacional que dio inicio en el 2019 tiene como propósito realizar acompañamiento a un grupo de empresas en proceso de consolidación, a quienes se les realiza transferencia de conocimiento en contenidos estratégicos, económicos, financieros y gestión de indicadores, apoyados en la experiencia de empresas líderes en el mercado. Los resultados en el 2019 fueron:

- **82** empresas en el Proceso
- **64** mentores acompañando el proceso
- **17** grupos MEGA
- **3** aliados Estratégicos: ANDI Seccional Antioquia, Proantioquia y Fundación Nutresa.
- Articulado con las Cámaras de Comercio de Bogotá y la del Oriente

d. Conexión 3E:

Es un programa que integra la oferta institucional de la ciudad y la cruza con las necesidades de los empresarios a través de la generación conexiones con temas de emprendimiento, productividad, competitividad, financiamiento e internacionalización entre otros.

- **54** entidades vinculadas con programas, proyectos y servicios
- **890** empresarios y emprendedores conectados con la oferta de ciudad a través de Conexión 3E.
- **88%** índice de satisfacción

e. Ángeles inversionistas

Es un servicio que cumplen una función determinante en el apalancamiento financiero de oportunidades de negocios y empresas en etapa temprana, ya que facilitan su creación y crecimiento, los resultados obtenidos en el 2019 fueron:

- Se registraron y evaluaron 345 empresas.
- Se realizaron entrevistas individuales a 157 empresas de las registradas
- Se hizo comité de inversión a 94 empresas



- Se presentaron ante inversionistas 69 empresas, logrando Inversiones de \$1.984 millones para 8 empresas.
 - ✓ 4 inversiones que iniciaron negociación desde 2018
 - ✓ 4 inversiones de 2019

La CCMA tiene como uno de sus indicadores estratégicos el impacto empresarial, a través de este se mide el número de asistentes en los diferentes servicios que fueron prestados a los empresarios, clasificados por tamaño de las empresas y dimensión de la transferencia de conocimiento. Durante 2019 se prestaron 61.133 servicios a empresarios.

5. Especialización Productiva

a. Entorno de negocios

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 2019 fueron 114 Aliados estratégicos con los que se trabajaron temas como: entorno de negocios, Innovación y conocimiento y Estrategia y negocios:

- 35 redes de colaboración
- 16 proyectos estratégicos
- 44 eventos especializados
- 7 Misiones exploratorias

b. La Estrategia de especialización productiva:

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

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 2019:

- 30,8 % de las exportaciones industriales de Antioquia (excluyendo oro).
- 71,8 % de los empleos formales generados en Medellín y el Valle de Aburrá
- 43 % de la base empresarial de Medellín y 21,2 % de los activos.
- 39,4 % del valor agregado de Antioquia.
- 47,2% Promedio de las sociedades creadas por año (CCMA)
- De cada punto de crecimiento del PIB, 0,3 es generado por los clusters

6. Internacionalización

Consultorio de comercio exterior:

Este es un programa colaborativo que cuenta con aliados como: Eafit y Esumer, cuyo propósito principal es apoyar y asesorar a los empresarios antioqueños que desean incursionar en los mercados internacionales importando o exportando bienes y servicios. El Consultorio proporciona espacios de asesoría en la generación de oportunidades comerciales. Este programa generó los siguientes resultados en el 2019:

- **1.625** servicios prestados
- **405** empresas asesoradas en cultura exportadora
- **498** empresas capacitadas en eventos y charlas de comercio exterior
- **5** consultorios móviles regionales
- **14** eventos de oportunidades comerciales
- **25** empresas con plan exportador
- **5** programas de formación Exportadora Cluster con 125 empresas atendidas y 397 servicios prestados
- **2** mesas de facilitación al comercio exterior con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

7. Gestión Regional

Dentro de la gestión regional la Cámara de Comercio continuó con el desarrollo y consolidación de los cluster e iniciativas cluster región a través de los siguientes frentes de trabajo:

a. Especialización productiva:

1. Consolidación de cooperación internacional y atracción de empresas internacionales en la financiación de eventos de Café en Medellín: Master of Café y Abierto de Tostiön.
2. Estructuración del “Tour del Café” para Medellín, en articulación con la Alcaldía de Medellín y con el cluster Turismo de Negocios.
3. Estructuración de la primera especialización en Café aprobada por el Ministerio de Educación, en articulación con la Universidad de Antioquia.
4. Participación con cata de café de Antioquia en la feria Coffee Show en Seúl Corea.
5. Realización de la tercera edición de Café fina experiencia con la participación 316 asistentes y 11 conferencistas nacionales e internacionales.



6. Realización de dos misiones exploratorias del cluster café a **Alemania**, para realizar el seguimiento Convenio de Cooperación Universidad de Jacobs e identificación de nuevos servicios a desarrollar con la Cámara de comercio de Hannover y **Guatemala** para realizar referenciación del ejercicio de caracterización de zonas productoras de café, con el fin de transferir buenas prácticas e implementar el proyecto en Antioquia.
7. Realización de misión exploratoria del cluster Cacao a **Perú**, para la Identificación de buenas prácticas de cultivo y beneficio de cacao en el vecino país.
8. Participación en Choco Show

b. Oportunidades de negocio en regiones

Expovirtual – Regiones 2019: Esta es una plataforma dispuesta por la Cámara para que los empresarios de las regiones puedan interactuar en procesos de oferta y demanda de bienes y servicios, los resultados del año fueron:

- **179** empresas de turismo fueron formadas en marketing digital
- **70** empresas participaron en la feria empresarial, exhibiendo un total de 221 productos turísticos
- **40.000** visitantes a la feria.
- **83** millones en ventas inmediatas y en el corto plazo.

Otros eventos:

- ✓ **\$ 51.225.500** Ventas efectivas durante los eventos
- ✓ **30** participaciones en eventos de promoción comercial con 24 marcas del cluster Café, 3 marcas del cluster Derivados Lácteos y 9 marcas del cluster de Cacao

c. Proyecto Alianza Región en Alianza con la Cámara de Comercio de Hannover de Alemania.

Con este proyecto se contribuye a la consolidación de la red Cameral a partir de la articulación de 5 Cámaras de Comercio beneficiadas con transferencia de conocimiento, generando un impacto a Empresas y asociaciones de Café, Cacao y Lácteos con procesos de formación a largo plazo, en temas de desarrollo de producto, fortalecimiento de la asociatividad y acceso a mercados. Los resultados generados a través de este proyecto fueron:

Sofisticación de Producto



13 empresas del Cluster Café acompañadas en desarrollo de habilidades de innovación, arrojando como resultado el desarrollo de nuevos productos y la estructuración del Centro de Negocios del Cluster.

Caracterización de las 4 regiones productoras de cacao del departamento, en características físicas y sensoriales de cara a la promoción comercial del departamento.

23 Empresas de Lácteos, participaron en la misión técnica a Cundinamarca para conocer buenas prácticas relacionadas con innovación, gestión ambiental y asociatividad.

22 Empresas de lácteos fueron formadas en desarrollo de productos, para llevarlos a nuevos mercados

Desarrollo de Mercados



1 Evento de relacionamiento comercial para promover negocios y conexión con oportunidades de mercados para empresas transformadoras de lácteos: 50 Oportunidades identificadas.

24 empresas del Cluster Café y 9 empresas del Cluster Cacao, beneficiadas con espacios de relacionamiento de promoción comercial a nivel regional y nacional

Fortalecimiento de la asociatividad



Fortalecimiento de 3 cooperativas de Caficultores, dando como resultado la consolidación de la alianza por el café de Antioquia y el piloto del modelo de integración de cara a la exportación de un café regional, articulado con la mesa de internacionalización del Cluster

8 Asociaciones de lácteos, fueron sensibilizadas con el modelo de cooperativismo de COLEGA (Cooperativa de Lecheros de Guatavita), un modelo referente a nivel nacional.

La Cámara de Comercio de Medellín dentro de sus principales retos y compromisos con el desarrollo empresarial se articula con diferentes instituciones de orden público y privado a través de la gestión de proyectos, que para el 2019 esta gestión estuvo compuesta así:



8. Conocimiento especializado al servicio de los empresarios.

La CCMA dentro de su responsabilidad misional realizó diferentes eventos de conocimiento especializados para los empresarios y participó en la estructuración de contenidos para la feria Pyme Anif y los foros de Estudios Económicos.

a. Estudios Jurídicos:

Las actividades realizadas en temas jurídicos durante el periodo 2019 fueron:

Costumbre mercantil e investigaciones:

- 14 prácticas comerciales investigadas (incremento 100%).
- 1 práctica comercial en investigación con cámaras de comercio coordinadas.
- 353 certificados expedidos.
- 739 usuarios del aplicativo de certificación de costumbre mercantil (incremento 45%).
- 4 universidades vinculadas a las investigaciones.
- 1.971 sociedades comerciales constituidas entre 1887 y 1934 investigadas con Eafit.

Publicaciones:

- 1.700 ejemplares impresos distribuidos (incremento 240%).
- visualizaciones página web (incremento 103%).
- 2 cartillas: propiedad intelectual y OCDE.
- 2 ediciones 34 y 35 de la revista Foro del Jurista: MASC y costumbre mercantil.
- 3 libros impresos: Memorias Congreso Derecho Laboral, Cámaras de comercio y ESAL.
- 12 piezas gráficas de actualidad normativa.

Eventos académicos:

- 1.592 asistentes, superando la meta institucional de experiencia al cliente en índice de lealtad.
- 7 foros del Jurista.
- 4 congresos.
- 3 eventos especiales.
- 2 capacitaciones servicios cámara al público jurídico empresarial.
- 1 visita pedagógica de estudiantes de Derecho

b. Estudios Económicos

Las actividades realizadas en temas económicos durante el periodo 2019 fueron:

- Estructuración y Escritura – Documento Cluster No. 10 (nueva orientación estratégica)
- Centro de Estudios de la Microempresa – 6 informes
- Estudios Económicos y Empresariales Medellín – 40 informes
- Documentos de soporte para la *Arquitectura productiva y ejes de negocios de la economía local* (consultoría Chile) – 6 informes
- Estructura empresarial de Antioquia y Empresas exportadoras de Antioquia (trabajo conjunto con las Cámaras de Comercio de Antioquia)



- Encuesta Ritmo Empresarial
- Gran Encuesta a la Microempresa

9. Informe de gestión registros

Durante el año 2019 se implementaron nuevas acciones dirigidas a las mejoras de los registros públicos, las cuales se suman a las acciones que se habían implementado en años anteriores, en aras de buscar no sólo el cumplimiento de las funciones que nos fueron encomendadas, sino también la satisfacción de nuestros clientes externos e internos.

Las acciones implementadas se detallan a continuación:

Medidas comunes para todos los Registros:

1. En 2019 entró en funcionamiento un nuevo gestor documental, que busca mejorar el flujo documental en que consiste el proceso registral, alineado con las normas archivísticas expedidas para la administración de los registros públicos. El nuevo gestor incluye funcionalidades y herramientas para mejorar el desempeño del proceso. Estas funcionalidades se refieren a la aplicación de OCR sobre documentos de texto, generación de informes, creación de rutas de trabajo, trazabilidad de los pasos que surtió cada trámite, entre otras.

2. La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia ha seguido participando en las mesas de trabajo para la consolidación del nuevo esquema gráfico unificado del certificado, haciendo observaciones en relación con el mismo, en aras de lograr la unificación exigida por la Circular Única en el numeral 1.8. del Título VIII.

Como consecuencia de lo anterior, se han ido adecuando los certificados de existencia y representación legal para que cumplan con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Durante 2019, un total de 6.081 personas utilizaron el “Simulador de Formalización”, que es una herramienta creada para determinar los costos aproximados en los trámites más comunes en el proceso de formalización empresarial, como las expensas registrales en la Cámara de Comercio, el impuesto de registro, los costos de la consulta de antecedentes marcarios y el registro de marca, los costos ante el INVIMA según la actividad a desarrollarse, entre otros.

El link para acceder a este servicio es

<http://simuladoreshe.camaramedellin.com.co/Tools/ToolSimularFormalizacion.aspx>

4. En el 2019 nuevamente se efectuó la identificación de las buenas prácticas reconocidas por los abogados de registros (mercantil, Esal y RUP), los abogados de orientación y el grupo de actualizadores, para la revisión de los documentos sujetos a registro, la atención de los usuarios externos y el proceso de certificación.



Estas buenas prácticas se han convertido en una herramienta fundamental para mejorar nuestros indicadores de productividad, pertinencia y oportunidad en la revisión de los documentos, una mejora en la calidad de los certificados, y una mayor posibilidad de satisfacción con el servicio por parte de nuestros usuarios externos.

5. Participamos como cámara coordinadora de los Comités de dirección, técnico y operativo del RUES, junto con la Confederación y las demás cámaras coordinadoras. Del trabajo realizado en estos comités, ha salido información relevante que ha sido compartida en los comités subregionales.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como cámara coordinadora, llevó a cabo dos Comités Subregionales con las Cámaras de Comercio de la Región Noroccidente, en los meses de febrero y octubre de 2019.

En estos comités se buscó la unificación de criterios en temas relacionados con la homologación de los niveles de atención y servicios RUES de cara a la jornada de renovación del año 2019, los criterios registrales para la creación de empresas a través de la VUE, el nuevo esquema gráfico de los certificados y los aspectos generales e incidencias en los registros públicos del Decreto 957 de 2019.

6. Nuevamente, en asocio con la Universidad EAFIT, el personal de registros asistió a unos cursos con los cuales se buscó ampliar su conocimiento en temas que tienen impacto en la labor realizada.

Los abogados tuvieron acceso a dos cursos: Contabilidad, al que asistieron 19 personas; y Actualización en Derecho Procesal, al que asistieron 27 personas. De ambos cursos se entregaron certificados de asistencia.

7. Se adelantaron nuevos ajustes y mejoras al aplicativo mailing center (causales de devolución estandarizadas en el sistema), logrando con ello una mayor uniformidad en las causales de devolución y una adecuación de las mismas a las instrucciones de la Ley y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Estas mejoras implican, entre otras cosas, una constante revisión de las causales de devolución y una verificación de las causales de mayor ocurrencia, con lo cual es posible determinar sus causas y proponer mejoras para disminuir su impacto.

8. Se dio continuidad al servicio por medio del cual, previo agendamiento, se brinda atención telefónica a los clientes que requieran explicación sobre la carta de devolución. Para agendar la cita, los clientes se deben comunicar a la Línea de Servicio al Cliente y solicitarla de acuerdo con la disponibilidad de la agenda programada.

Durante el año 2019 se asignaron un total de 1.657 citas, las cuales fueron debidamente atendidas en su oportunidad por los abogados de Devoluciones y Reingresos. Este servicio busca reducir los costos y tiempos de desplazamiento que pueden implicar para los usuarios que requieran explicación.

9. Se efectuaron modificaciones a nuestros sistemas de información para lograr una mejor sincronización con el RUES, logrando con ello garantizar la calidad de la información que allí se publica, de manera que la misma coincida en su integridad con la información que reposa en nuestras bases de datos.

10. En el año 2019 se efectuó nuevamente la certificación del grupo de abogados de registros y abogados de orientación, así como la certificación de todo el grupo de actualizadores, personal de orientación y personal de taquillas, con el fin de actualizar y unificar los conceptos, gestionar el conocimiento, robustecer las competencias y determinar si eventualmente existen falencias en conocimientos en temas específicos que impliquen capacitaciones especiales.

En total, 103 funcionarios participaron en el proceso de certificación.

Se evalúa el conocimiento en temas de registro, tanto de los abogados como de los actualizadores y personal de orientación, según las labores que a cada uno de estos grupos corresponde, y para su aprobación requiere de un porcentaje mínimo de 85%.

11. Para el año 2019 quedaron institucionalizados nuestros tres puntos multiservicios, ubicados en las sedes Centro, Poblado y Unicentro. Estos puntos multiservicios permiten a los empresarios adquirir sus certificados de manera ágil y auto gestionable, sin necesidad de pasar por las taquillas.

Actualmente, los tres puntos son auto sostenibles y generan casi la misma cantidad de certificados que un taquillero genera en cada una de las sedes.

12. Durante 2019 se continuó con la expedición de certificados a través de GANA Servicios en los municipios del suroeste de Antioquia, en dos puntos en Medellín (Parque de Berrío y Palacé) y en dos puntos de Bello (Niquía y Puerta del Norte), lo que ha redundado en la oportunidad y pertinencia en la expedición de los certificados y en la cobertura de nuestro servicio. Este servicio se presta en 145 puntos de GANA.

Este servicio se presta actualmente en los 23 municipios de la región suroeste, ha incrementado la expedición de certificados dentro de la misma y ha tenido un impacto positivo para los comerciantes de la zona, en la medida en que pone a disposición un canal adicional al tradicional en taquillas o al virtual. Es una alternativa para el público de la región, pues permite tener mayor cercanía con estos usuarios sin que ellos requieran desplazamiento a las sedes físicas.

13. Se amplió la cobertura de la Cámara de Comercio Express, el formato que lleva los servicios registrales por fuera de las sedes físicas, llegando a nuevos lugares de la ciudad de Medellín, incluyendo las plazas de mercado, con lo cual se logró una mejora en la atención para la renovación de los comerciantes que se encuentran allí ubicados. En total fueron atendidos 4.159 usuarios, lo que representa un incremento del 19% con respecto al 2018.

a. Mercantil y Entidades Sin Ánimo de Lucro:

1. En el año 2019, como resultado de la depuración del RUES, fueron canceladas un total de 7.768 matrículas: 3.803 de personas naturales y 3.965 de establecimientos de comercio, sucursales y agencias. Igualmente, quedaron en estado de disolución y liquidación un total de 1.508 personas jurídicas.

2. Se puso a disposición de los comerciantes un nuevo servicio virtual que facilita el trámite de matrícula mercantil para personas naturales y sus establecimientos de comercio. Este servicio



reduce los tiempos de procesamiento registral, pasando de 24 horas a un trámite en línea, elimina la utilización de papel, reduce los costos de desplazamiento del usuario hacia nuestras instalaciones y evita el riesgo de una devolución o requerimiento por los controles y gestiones que se adelantan con el usuario. A continuación, se describe brevemente en qué consiste este servicio:

El aplicativo virtual permite el diligenciamiento electrónico del formulario, aplicando controles sobre campos obligatorios, cómputo de cifras, validación de actividades no mercantiles, consulta al servicio web de la Policía Nacional para verificar los vencimientos en caso de multas por infracción al Código de Policía y Convivencia, entre otras validaciones. Adicionalmente, el aplicativo cuenta con un flujo de trabajo dedicado en tiempo real para que un abogado de registros proceda a verificar la información ingresada, de modo que no se presenten situaciones que impidan la inscripción y que suponen un control de legalidad que no es automatizable, como es el caso de la homonimia, la valoración de la mercantilidad de ciertas actividades, entre otras.

Cumplidos los requisitos, el aplicativo habilita al comerciante la generación del formulario el cual deberá firmar electrónicamente, a través de un método de clave segura, y efectúe el pago correspondiente para que seguidamente el sistema realice la inscripción, y genere de forma automática e inmediata el certificado de registro mercantil y formalice el Registro Único Tributario cuando lo solicite. La entrega de estos certificados puede hacerse electrónicamente o con la impresión física, según lo elija el comerciante.

Durante el 2019 se efectuaron un total de 1.779 inscripciones de matrículas utilizando este nuevo servicio.

3. Continuando con la virtualización de los servicios de inscripción, mejoramos el aplicativo de inscripción virtual de mutaciones buscando una efectiva disminución en los tiempos de atención de los trámites, pasando de 24 horas a un servicio en línea, además de la disminución de costos y tiempos de desplazamiento de los usuarios, y una considerable reducción en la utilización de papel.

Se describe a continuación este servicio: se trata de un aplicativo que permite construir la petición por la cual se reportan los cambios de dirección, teléfono y correos electrónicos para personas naturales, jurídicas y establecimientos de comercio. Las mejoras consistieron en incluir la solicitud de los cambios de actividad económica y la modificación del nombre de establecimientos de comercio. Esta herramienta cuenta con un flujo de trabajo dedicado en tiempo real para que los abogados de registro procedan a verificar la información ingresada, de modo que no se presenten situaciones que impidan la inscripción y que suponen un control de legalidad que no es automatizable, como es el caso de la homonimia, la revisión de certificaciones de usos del suelo cuando se involucren actividades de alto impacto, la valoración de la mercantilidad de ciertas actividades, entre otras.

Con la prestación de estos servicios, nuestros usuarios pueden obtener de forma inmediata los certificados con los cambios solicitados, y tiene un impacto positivo en el medio ambiente pues su flujo es completamente electrónico y no requieren de impresión de papel ni digitalización, simplificando así todo el proceso.



Durante el 2019 se efectuaron por este servicio virtual un total de 5.795 trámites de mutaciones y 14.636 cancelaciones de matrículas.

4. En la sede Centro se dio inicio a un nuevo modelo de atención a nuestros usuarios que desean matricularse como comerciantes persona natural para el fortalecimiento empresarial y la constitución de empresas, consistente en dar información sobre todo lo que implica ser un comerciante y un acompañamiento en el proceso de matrícula.

El modelo de atención consiste en brindar información sobre:

- Requisitos para el registro en la Cámara y acompañamiento en el diligenciamiento de formularios, incluyendo el pre-rut.
- Información sobre otras obligaciones según el establecimiento de comercio y la información de contacto de otras entidades.
- La oferta de proyectos/programas/instituciones que apoyan el emprendimiento (oferta de ciudad).
- Recomendaciones básicas para el funcionamiento del negocio a partir del diagnóstico liviano.
- Oferta de servicios Cámara para el fortalecimiento empresarial.

Entre mayo y diciembre de 2019, se atendieron un total de 11.956 personas.

Desde finales de 2019, los interesados pueden agendar una cita para la asesoría en la constitución de empresa para recibir todo el acompañamiento de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia arriba señalado. En el mes de diciembre asistieron 18 personas a las citas solicitadas.

5. Durante el 2019 se construyó un sitio interactivo dentro del sitio web de la Cámara de Comercio que le permite a nuestros usuarios conocer el paso a paso para la creación de empresa.

Este paso a paso se encuentra en el link <https://www.camaramedellin.com.co/crear-empresa/paso-a-paso-crear-mi-empresa>.

6. En el 2019 se optimizó el un web service establecido con los bancos en convenio para el recaudo de la renovación, mejorando el proceso de cargue de información interna y permitiendo la consolidación de la información de los renovados en tiempo real. De la misma manera, se actualizó la plataforma para permitir el pago a través de los canales de multi pagos y paga fácil.

7. Se hicieron nuevas adecuaciones al aplicativo de renovación, buscando con ello facilitar y agilizar la prestación del servicio:

7.1. Se efectuaron las adecuaciones y ajustes al aplicativo de renovación virtual para ejercer controles más estrictos en relación con los códigos CIU identificados como actividades no mercantiles, cuando los mismos son reportados como única actividad económica por personas naturales.

7.2. Se hicieron los ajustes necesarios para hacer las compensaciones de aquellos comerciantes matriculados o renovados a los que debían reconocerse los beneficios de las leyes 1429 de 2010 y 1780 de 2016, y a los cuales debían hacerse las devoluciones correspondientes.

8. Se elaboró una cartilla que integra las pautas e instrucciones para el reporte de veedurías y red de veedurías ciudadanas inscritas en las personerías o autoridades indígenas de los municipios ubicados en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia publicada en la página web de la Cámara de Comercio en el link:

<https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/servicios-registrales/inscripciones-virtuales/PAUTAS%2OPARA%20EL%20REPORTE%20DE%20VEEDUR%C3%8DAS%20Y%20REDES%20V.2.%20.pdf?ver=2019-05-07-114155-010>

9. Se creó una guía de tipos societarios, con toda la información necesaria para elegir la forma societaria requerida por los emprendedores, incluyendo las alternativas para formalizar los documentos, las normas que otorgan beneficios o condiciones especiales en el desarrollo de su objeto social, documentos que acreditan la calidad de socio o accionista, la inspección, vigilancia y control en las sociedades, obligación de llevar estados financieros y algunos términos comunes a las sociedades. Este documento puede ser Consultado en la página web en el link:

<https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Documentos/2019/GuiaTipoSocietario Formato PDF ago20.pdf>

b. Proponentes:

1. Se realizó una mejora en la usabilidad de la plataforma del RUP, y por ende en el servicio virtual, tanto para los usuarios externos como para los abogados que realizan la verificación documental. Estas mejoras entrarán en pleno funcionamiento para el año 2020.

El nuevo servicio virtual facilitará el diligenciamiento del formulario, aplicando controles automatizados para su correcta elaboración, así mismo la generación automática de modelos de certificación que deben acompañar el formulario, disminuyendo errores de digitación en los mismos, permitiendo el cargue electrónico de otros soportes documentales que no se producen electrónicamente y el firmado electrónico bajo el método de clave segura, buscando con ello la no utilización de papel en la acreditación de requisitos, además de evitar el desplazamiento del proponente hacia las sedes.

Generado el formulario y sus soportes, firmado electrónicamente, el sistema permite el pago del trámite por los canales habilitados y se enruta la documentación al flujo de trabajo de los abogados. Una de las nuevas ventajas de la plataforma es que permite la gestión de requisitos que deben completar los proponentes para finalizar exitosamente el trámite, repercutiendo positivamente en los tiempos de procesamiento y reingreso de la información, además de facilitar la corrección del requisito puntual por parte del usuario.



En el centro de estas mejoras está la de propiciar una experiencia memorable para nuestros proponentes ante un trámite que tradicionalmente se percibe difícil, para lo cual se hizo una revisión integral de la aplicación, pasando por su usabilidad, textos de ayuda, look and feel, apoyados con la unidad de experiencia del cliente de la Cámara de Comercio.

2. Con la finalidad de acercar a los empresarios y proponentes con las herramientas virtuales de compra pública, además de fomentar la utilización del aplicativo virtual de registro en el RUP, con el apoyo de la Agencia Nacional de Contratación “Colombia Compra Eficiente”, en noviembre de 2019 se llevó a cabo una jornada de capacitación sobre el uso de SECOP I y SECOP II, los acuerdos marco de precios y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

En esta capacitación participaron un total de 253 personas.

3. Nuevamente, para la temporada de renovación del año 2019, 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 seis orientadores que refuerzan el equipo habitual de orientación.
- Atención telefónica provista por un grupo de tres orientadores dedicados a resolver consultas puntuales del RUP.

Para resaltar la importancia de la renovación dentro del plazo legal, se enviaron mensajes recordando a los proponentes la fecha límite para la renovación y los aspectos más relevantes de la misma.

c. Registro Nacional de Turismo (RNT):

1. Para el año 2019 se puso en funcionamiento la nueva plataforma del RNT, y la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó activamente en el desarrollo del aplicativo, la construcción de sus textos y en las diferentes pruebas realizadas sobre el mismo, así como en las diferentes sesiones realizadas para hacer seguimiento a la nueva plataforma.

Adicionalmente, participamos en las capacitaciones virtuales que dictaron Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Confecámaras y Fontur, relacionadas con los cambios normativos y el funcionamiento del nuevo aplicativo. En estas capacitaciones participaron los abogados, orientadores y los asesores de la línea de atención al cliente.

3. Se reforzó el equipo de abogados que atienden los trámites del RNT, mejorando la oportunidad en los tiempos de respuesta y la calidad del servicio ofrecido.

d. SIPREF:

Durante el año 2019 continuamos utilizando la herramienta complementaria al sistema de alertas del SIPREF denominada “Llamada SIPREF”, con la cual se refuerza el sistema de alertas, confirmando con nuestros usuarios si fueron recibidas y comprendidas las alertas que informan que se presentó un trámite de designación de representantes legales, de manera que se pueda confirmar si la solicitud de nombramiento de representantes legales efectivamente proviene de la persona jurídica.

En el año 2019 se efectuaron un total de 10.141 llamadas SIPREF.

e. Escuela de Registros:

1. Durante el año 2019 se diseñaron nuevas capacitaciones con el fin de unificar criterios entre los colaboradores de las diferentes áreas de la dirección de registros y consolidar conocimientos que pudieran repercutir en una clara información y valor agregado a los empresarios.

2. Se realizaron capacitaciones internas, sobre los siguientes temas:

- **Trámites simples:** Se capacitaron los abogados temporales en matrícula comerciantes y establecimientos de comercio, mutaciones de los registros (cambios de direcciones, cambios de actividad económica, cancelación de matrículas, cierre definitivo de establecimiento, pérdida de la calidad de comerciante, reactivación etc.) con una duración de 7 días en virtud de las novedades normativas presentadas en el año anterior, en ella se incluyó una sesión de validación de conocimientos y la correspondiente certificación que se realizó para validar la correcta aprehensión del conocimiento por parte de los abogados temporales responsables de los trámites simples.
- Se capacitaron abogados temporales en: contratos mercantiles, constitución de sociedades, certificación de capital suscrito y pagado, compraventas, renunciaciones y habilitación para el transporte de carga.
- **Otros trámites (Abogados):** En lo correspondiente a entidades sin ánimo de lucro (fundaciones, corporaciones, asociaciones y sector solidario) se realizaron 2 capacitaciones, en el primer y segundo semestre a los abogados de registros, cada capacitación con una duración de 3 días (25.5 horas)
- Capacitación en trámites de fusión, escisión y reconstitución (abogados de la dirección de registros), con una duración de 34 horas.
- Se llevaron a cabo en el primer y segundo semestre capacitaciones sobre medidas cautelares a abogados de la dirección, en lo correspondiente embargos, desembargos,

inscripciones de demanda y prohibiciones de enajenación, esta capacitación tiene una duración de 5 días (20 horas).

- Se llevó a cabo capacitación sobre trámites especiales (procesos de reorganización empresarial, liquidación judicial y en general trámites relacionados con procesos concursales), procesos de intervención y extinción de dominio. (Capacitación con duración de 17 horas).
- Se realizaron dos capacitaciones al personal que atiende público en lo que corresponde a constitución de personas jurídicas, lo cual incluyó sociedades y entidades sin ánimo de lucro. (capacitaciones con duración de 10 horas) con posterioridad a la capacitación, se realizó una sesión de validación y la correspondiente certificación con el fin de evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes.
- Se realizó capacitación al personal de taquillas sobre el SIPREF y aspectos relacionados con la radicación de documentos. 2 horas.
- Coordinación y soporte logístico para la sensibilización y capacitación del gestor documental, dirigida a Actualizadores, abogados, personal de orientación, taquillas, personal de gestión de procesos, personal de archivo y escáner. Un total de 94 personas recibieron esta capacitación durante un total de 4 horas.
- Funcionalidad de la nueva plataforma del Registro Nacional de Turismo e implementación de los Decretos 2063 y 2119 de 2018, dirigida al personal de orientación, servicio al cliente, la línea de atención al cliente, personal de centros regionales y abogados de registro, durante un total de 3 horas.
- Se llevaron a cabo 20 sesiones, con duración total de 60 horas, de Capacitación y estructuración de contenidos para la intranet informativa de registros utilizada por la línea de atención al cliente.
- Se brindó una capacitación a la medida para la Cámara de Comercio de la Dorada, bajo el rol de cámara coordinadora en los siguientes temas:
 - Solicitudes de inscripción en el RUP.
 - Situaciones de control.
 - Valores en la inscripción de actos con cuantía y sin cuantía.

3. Se realizaron capacitaciones en conjunto con otras instituciones o Autoridades relacionadas con los siguientes temas:



- Acompañamiento a la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía de Medellín en temas de Registro Nacional de Turismo para proyecto de fincas culturales silleteras del corregimiento de Santa Helena el jueves 11 de julio de 2019.
- Participamos en la “Jornada de sensibilización en normatividad turística, para establecimientos de alojamiento y hospedaje” el día 23 de mayo, organizado por la Subsecretaría de Turismo de la Alcaldía de Medellín, donde se capacitó a los empresarios en aspectos teóricos y prácticos del RNT.
- Capacitación en Registro Nacional de Turismo como parte del evento organizado por la alcaldía de Barbosa el 26 de abril para los prestadores de servicio turístico del Sector.

4. Dentro del programa anual de hablenos de registros, que se brinda de manera gratuita a la comunidad empresarial y al público en general, se dictaron un total de 21 capacitaciones a las cuales asistieron presencialmente 1.337 personas y participaron remotamente por streaming 196 personas.

10. Gestión Jurídica

a. Gestión Jurídica general:

Apoyo a las diferentes áreas de la organización en temas como:

1. Vicepresidencia Financiera/Obra El Poblado:

- Trámites de gestión Inmobiliaria:
 - ✓ Cesión fajas Poblado - Se logró la actualización de las áreas y linderos de los 3 lotes que componen el centro empresarial el Poblado
 - ✓ Acompañamiento en todos los trámites para la cesión de fajas a título gratuito que debe hacerse al Municipio de Medellín
- Área metropolitana:
 - ✓ Se dieron respuesta a todos los trámites con el Área relacionados con la obra Poblado.

2. Dirección de Gobierno Corporativo:

- Revisión jurídica de las Entidades y sociedades vinculadas a la CCMA
- Asistencia de asambleas ordinarias de Entidades y sociedades vinculadas a la CCMA en el primer semestre:



- Gremios de la producción: Coordinación del proceso de elección del miembro representante por los Gremios de la Producción, en las ESE San Juan De Dios Santa Fe de Antioquia (18 de enero de 2019)
- Acompañamiento temas jurídicos relacionados con las entidades vinculadas.

3. Dirección de Gestión Humana:

Solución de inquietudes referentes a los contratos de trabajo, pensiones, procesos disciplinarios, elaboración de conceptos y apoyo en las inquietudes jurídicas propias de su proceso.

- Apoyo para resolver solicitudes relacionadas con pensiones a 4 colaboradores
- Acompañamiento en procesos disciplinarios a 6 colaboradores
- Elaboración de otrosí contrato laboral por disminución salario por cambio de cargo para 1 colaborador
- Concepto sobre contratación de aprendices menores de edad
- Trámite de solicitud de autorización horas extras Ministerio de Trabajo – 2019
- Concepto sobre reconocimiento y pago incapacidades por enfermedad general superiores a los 180 días
- Concepto sobre estabilidad laboral reforzada maternas contrato fijo
- Elaboración de formato para la solicitud de desafiliación pensiones: RPM y RAIS
- Préstamos de vivienda: Estudio de 5 solicitudes de préstamo de vivienda y 1 de calamidad doméstica, de colaboradores Cámara
- Derechos de petición: Elaboración de 9 derechos de petición para colaboradores y respuesta a 2 presentados por los colaboradores
- Actualización procedimiento pago anticipado y retiro parcial de cesantías
- Elaboración de matriz de requisitos para pago anticipado de cesantías
- Pago anticipado de cesantías: Estudio de 46 solicitudes de pago anticipado de cesantías de colaboradores Cámara.
- Revisión 2 escrituras de constitución y 2 cancelación de hipoteca
- Elaboración de matriz de fueros de estabilidad.

4. Dirección Financiera:

- Cobro pre jurídico de 4 facturas.
- Elaboración de un acuerdo de pago.
- Gestión jurídica prestamos préstamo vivienda
- Estudios de títulos bienes de la CCMA

5. Dirección de Registros:

Articulación casos especiales: Apoyo gestión de quejas

Apoyo del equipo jurídico a la jornada de renovación

6. Direcciones de Comunicaciones y Divulgación Prensa:

Conceptos sobre los siguientes aspectos consultados:

- ✓ Normatividad para fijar avisos de señalización en espacios públicos.
- ✓ Concepto entrevista candidatos Alcaldía de Medellín, elecciones 2019
- ✓ Revisión jurídica separación espacio público toldos mercados ARVI en el CE El Poblado

7. Jefatura Entes de control:

Apoyo para la rendición de la cuenta anual a la Contraloría, con la relación de procesos judiciales, su estado y actualización

Conceptos:

Se elaboraron los siguientes conceptos:

Consecutivo	Área solicitante	Concepto solicitado	Fecha
183	Vicepresidencia de Comunicaciones	Normatividad y requisitos para la realización de eventos en Medellín.	30 de enero de 2019
184	Vicepresidencia Financiera	Cesión espacios CCMA	28 de febrero de 2019
185	Dirección Comunicaciones	Publicidad bebidas alcohólicas en redes sociales	11 de abril de 2019
186	Dirección Administrativa y de Gestión Humana	Batería para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial	28 de junio de 2019

I. Actividades de control a la contratación:

Auditoria a los expedientes de las contrataciones con formalidades plenas de los años 2014 a 2019, con el fin de verificar que en cada cumpliera las políticas de contratación vigentes

Derechos de petición:

Presentación de 18 derechos de petición, a diferentes Entidades

Procesos jurídicos:

Atención a los dos procesos jurídicos instaurados contra la Cámara y apoyo a la gestión de tutelas.

Proceso de insolvencia de persona natural no comerciante:


El 19 de diciembre se recibió notificación aceptación y fijación audiencia de conciliación Proceso de Insolvencia económica de persona natural no comerciante Deudora: Gloria Stella Cano Ocampo CC 43503282 y el 15 de enero de 2020 se respondió que la señora no es deudora de la Cámara y, por lo tanto, no comparecemos ni a la audiencia ni al proceso.

Denuncias penales:

Presentación de 1 denuncia penal:

Delito	Denunciado	Motivo
Hurto agravado por la confianza	Olga Margarita Jiménez Bermúdez, identificada con cédula de ciudadanía número 43487239 de Ciudad Bolívar – Ant.	Olga Margarita Jiménez Bermúdez le causó a la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia un detrimento patrimonial equivalente a la suma de VEINTE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL CIEN PESOS (\$20.780.100).

Capacitaciones recibidas para la gestión jurídica:

Capacitación	ENTIDAD FORMADORA
Comunicación estratégica: gestión de crisis e imagen pública	 Javeriana X:
Diplomatura: Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT	CCMA
Participación en el Congreso de Descentralización por Colaboración	CCMA
Participación congreso de protección de datos	SIC

Actividades generales realizadas:

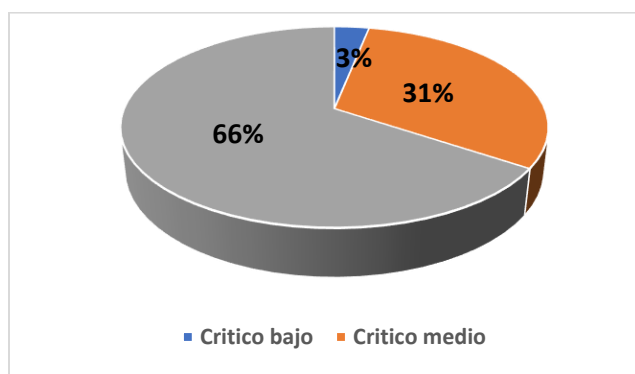
- Apoyo en la gestión de cada una de las vicepresidencias en cuanto a consultas jurídicas de interés.
- Apoyo en la gestión a la dirección de Gobierno Corporativo en cuanto a la Revisión jurídica de las Entidades y sociedades vinculadas a la CCMA.

- Apoyo en la gestión a la dirección de Gobierno Corporativo en la asistencia de asambleas ordinarias de Entidades y sociedades vinculadas a la CCMA.
- Apoyo a la gestión a la dirección de Gestión Humana en la solución de consultas referentes a los contratos de trabajo y su reglamentación, seguridad social y elaboración de conceptos y apoyo en las inquietudes jurídicas propias de sus procesos.
- Apoyo a la gestión a la dirección financiera en cobro pre jurídico de cartera.
- Apoyo jurídico a la Gerencia a cargo de la construcción del edificio de Poblado.
- Apoyo a la gestión a la Jefatura de Entes de control en rendición de la cuenta en el tema contractual al SIRESI.

b. Gestión de la transparencia y cumplimiento

Alertas normativas: En el ejercicio de la gestión de cumplimiento se generan alertas normativas. Estas son comunicaciones enviadas por la Dirección Jurídica mediante la cual se informan los acontecimientos o novedades jurídicas que impactan los procesos de la organización.

En el año 2019 se realizaron treinta y dos (32) alertas normativas, con los siguientes niveles de criticidad:



Seguimiento a proyectos de ley: En el ejercicio de la gestión de cumplimiento se monitorean las fuentes de consulta y se identifican los proyectos que pueden impactar los procesos de la CCMA.

A la fecha se hace seguimiento a diez y ocho (18) proyectos de ley o decreto.

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.

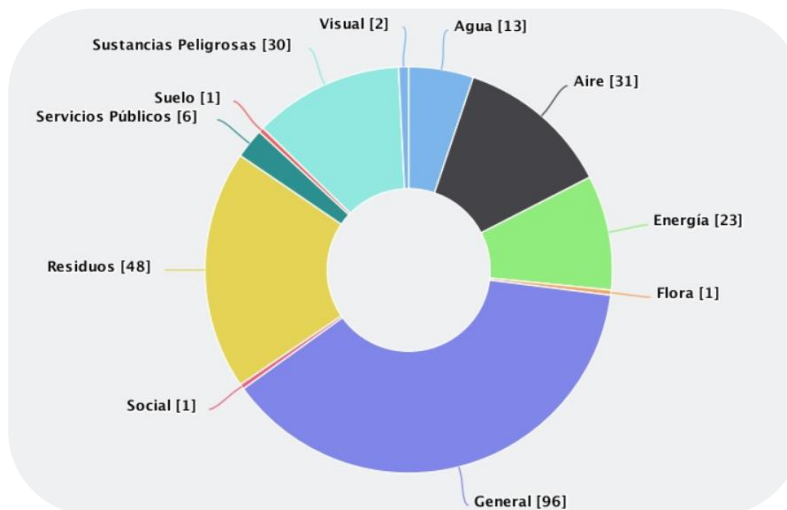
En el año 2019 se elaboraron cinco (5) conceptos jurídicos.

Identificación y seguimiento a los requisitos legales: Mediante una herramienta tecnológica, software vía web, llamada PCL – Prevención y control legal, se realiza el monitoreo y la actualización de los requisitos legales que aplican a la CCMA.

Estado actual de las matrices legales:

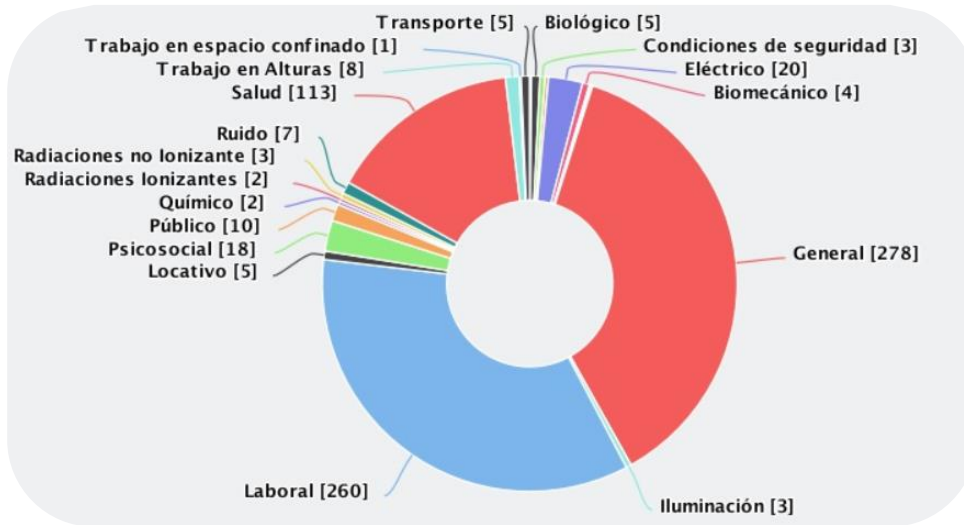
Matriz Sistema Gestión Ambiental: actualización y seguimiento permanente de la normativa aplicable al sistema. Se realizó la evaluación de la gestión 2019.

Número de normas, según el tipo de recurso:



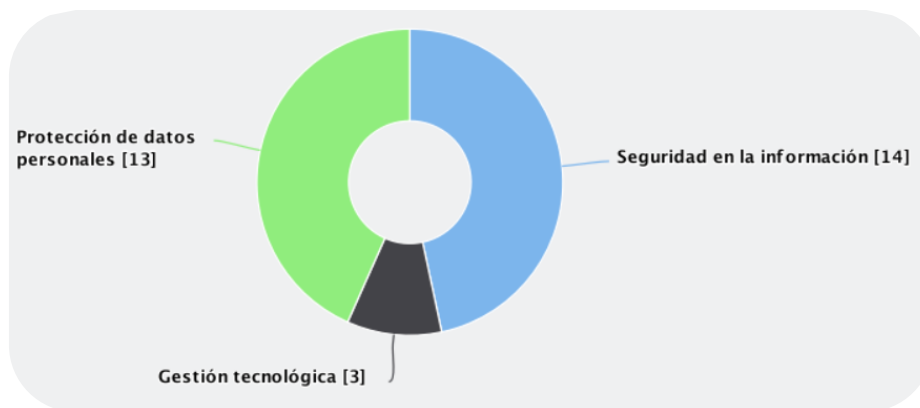
Matriz Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo: actualización y seguimiento permanente de la normativa aplicable al sistema. Se realizó la evaluación de la gestión 2019.

Número de normas, según el tipo de riesgo:



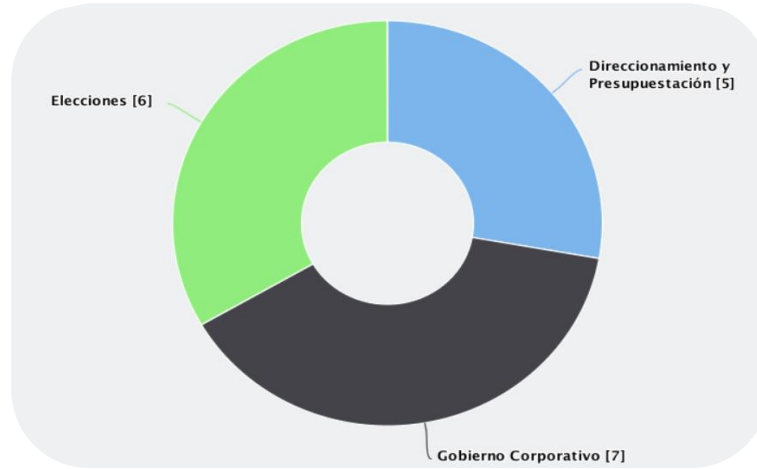
Matriz Sistema de Seguridad de la Información: se gestionó la matriz legal del Sistema de Seguridad de la Información. Esta gestión incluyó: construcción, actualización, seguimiento. Se inició la evaluación 2019 y actualmente está en proceso de finalización.

Número de normas, según tres componentes: seguridad de la información, gestión tecnológica y protección de datos:

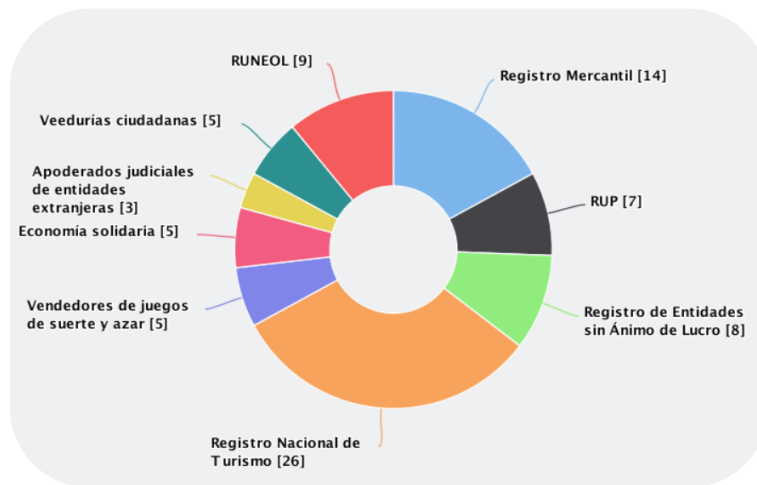


Matriz Requisitos legales CCMA: se tiene una matriz legal por cada proceso de la CCMA y según el mapa de procesos. Las normas se vinculan según los temas que sean competencia de cada proceso:

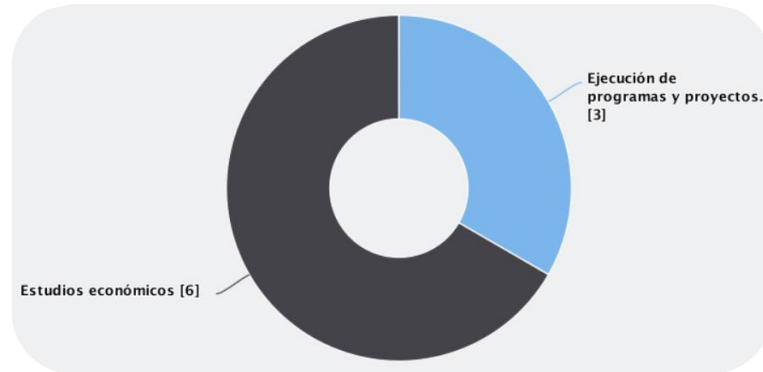
Estrategia y desarrollo corporativo:



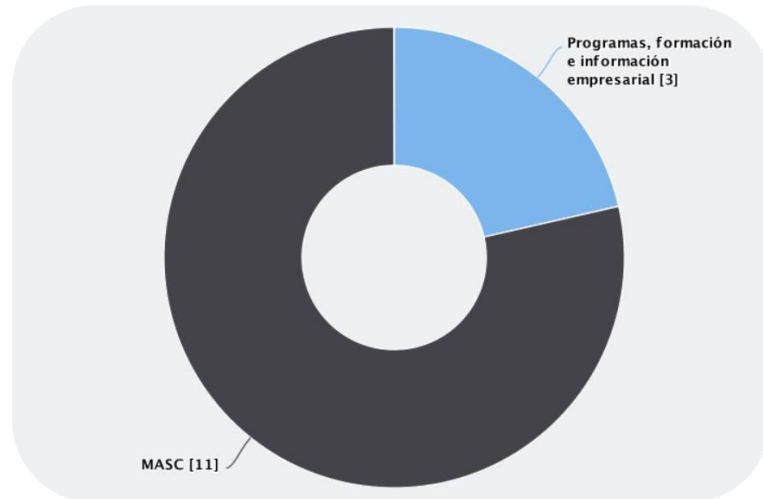
Servicios registrales:



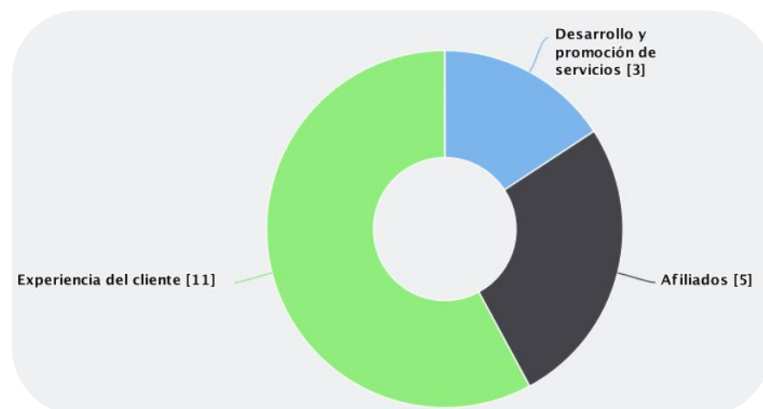
Desarrollo empresarial:



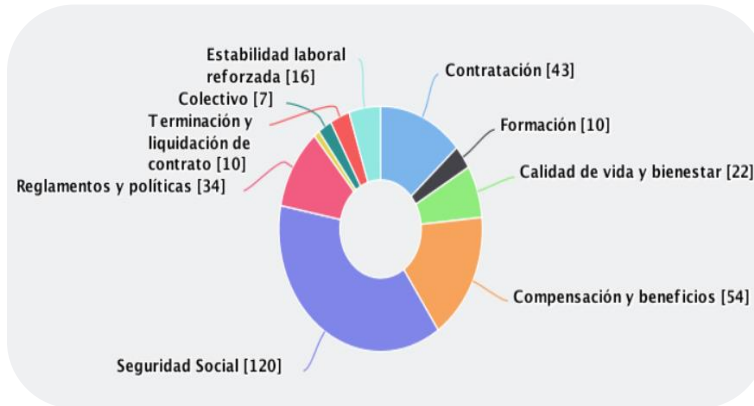
Servicios especializados:



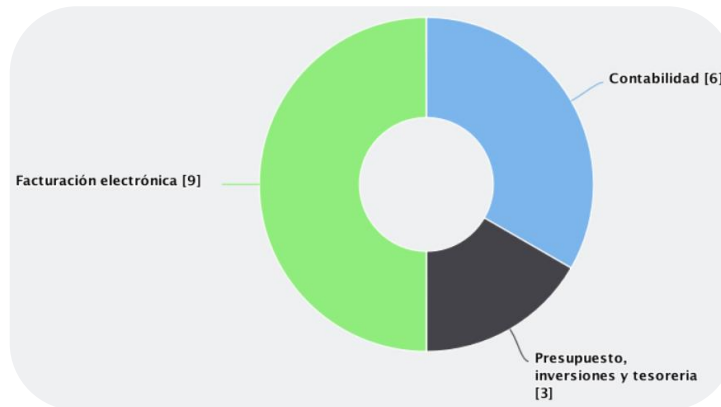
Gestión de mercadeo



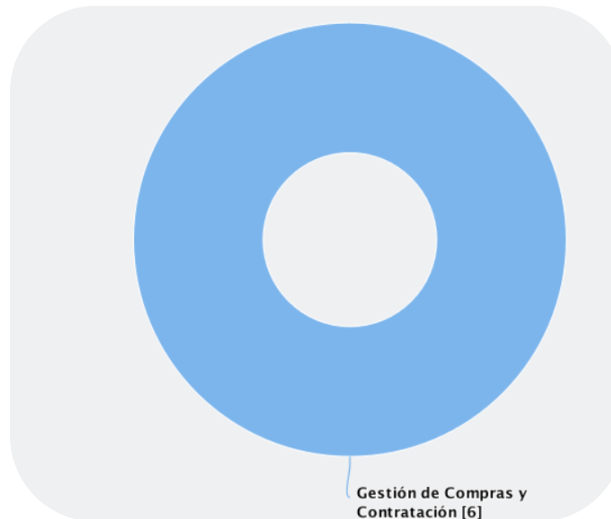
Gestión de talento humano



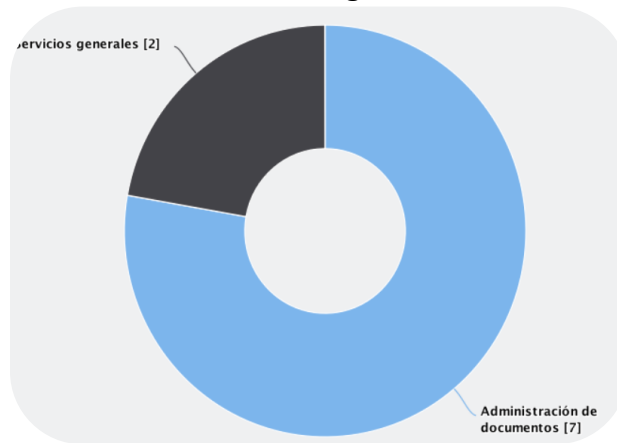
Gestión de recursos financieros



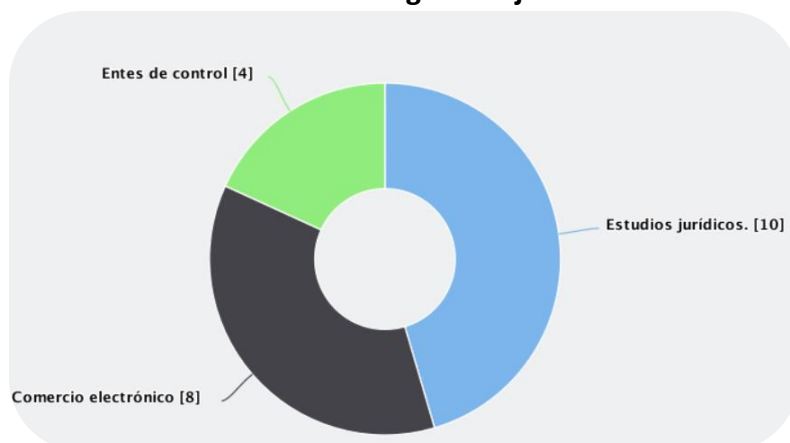
Gestión de compras y contratación



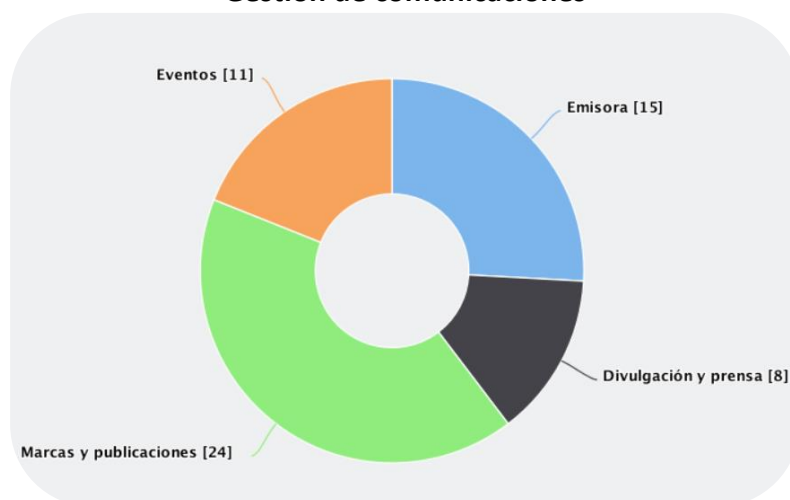
Gestión logística



Gestión de la seguridad jurídica



Gestión de comunicaciones



Matriz transparencia y antisoborno: como buena práctica y para complementar la gestión de la transparencia en la CCMA se tiene una matriz asociada a los siguientes temas: anticorrupción, antisoborno, ética y buen gobierno, lavado de activos y transparencia.

Matriz gestión de activos: en diciembre de 2019 se inició la identificación y construcción de una matriz que contiene las obligaciones derivadas de la gestión de bienes inmuebles de la CCMA.

Gestión de Transparencia

1. Periódicamente se revisó y actualizó la información publicada en la web de transparencia.
2. Elaboración y unificación de los doce (12) Informes mensuales de solicitudes de información.
3. La Procuraduría General de la Nación realizó la auditoría a la gestión de la transparencia de la CCMA 2019 y se obtuvo un resultado de cumplimiento del 94%.
4. Se realizó el proceso de revisión, solicitud de usuario y publicación de datos abiertos en la página www.datos.gov.co
5. Desde la Dirección Jurídica, se inició la construcción de un bot que permitirá el seguimiento y validación de todos los enlaces que contiene la página web de transparencia. Actualmente se encuentra en la etapa de pruebas.

SECOP I

- Actualmente se tienen asignados cincuenta y cuatro (54) usuarios para la publicación de la contratación con recursos públicos en el SECOP I.
- Se realizaron dos (2) informes de seguimiento de toda la contratación con cargo a recursos públicos que se publicaron en el SECOP I y se compararon con el informe que se genera desde SEVEN.
 - ✓ Informe primer cuatrimestre: 1 enero hasta 30 abril de 2019.
 - ✓ Informe segundo cuatrimestre: 1 mayo hasta 31 agosto de 2019.
 - ✓ Está en proceso el informe del tercer cuatrimestre: 1 septiembre 1 hasta 31 diciembre de 2019. Está en proceso de unificación del informe enviado por las áreas.

- Se inicio la construcción de un bot que permitirá la publicación automática de la publicación en el SECOP I, posterior a la validación de la información de las asistentes administrativas. Actualmente se encuentra en la etapa de pruebas.

c. Gestión de protección de datos personales:

- Apoyo permanente a las áreas que requirieron asesoría en protección de datos personales.
- Se lideraron diez (10) reuniones del Comité de Protección de Datos Personales.
- Asistencia al VII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales.
- Se actualizaron e implementaron los siguientes instrumentos de gestión:
 - ✓ Aviso de privacidad Registros Públicos
 - ✓ Aviso de privacidad Eventos/Servicios
 - ✓ Aviso videovigilancia: se instalaron los avisos en la sede El Poblado.
 - ✓ Cláusulas de entrega de información eventos (aliados – patrocinadores)
 - ✓ Finalidades especiales de tratamiento de datos de los clientes.
 - ✓ Formulario (físico y virtual) PQRS
 - ✓ Formatos del Programa Crecer es Posible
 - ✓ Términos y condiciones de uso del aplicativo de renovación virtual.
 - ✓ Ajuste de la cláusula de protección de datos personales en los contratos.
 - ✓ Aviso de privacidad para las encuestas de gobierno corporativo, autorización para contacto posterior.
 - ✓ Aviso de responsabilidad para las consultorías de gobierno corporativo.
 - ✓ Aviso de toma de fotografías para los cursos de formación.
 - ✓ Formato de autorización de datos para los miembros de la Junta Directiva de la CCMA.

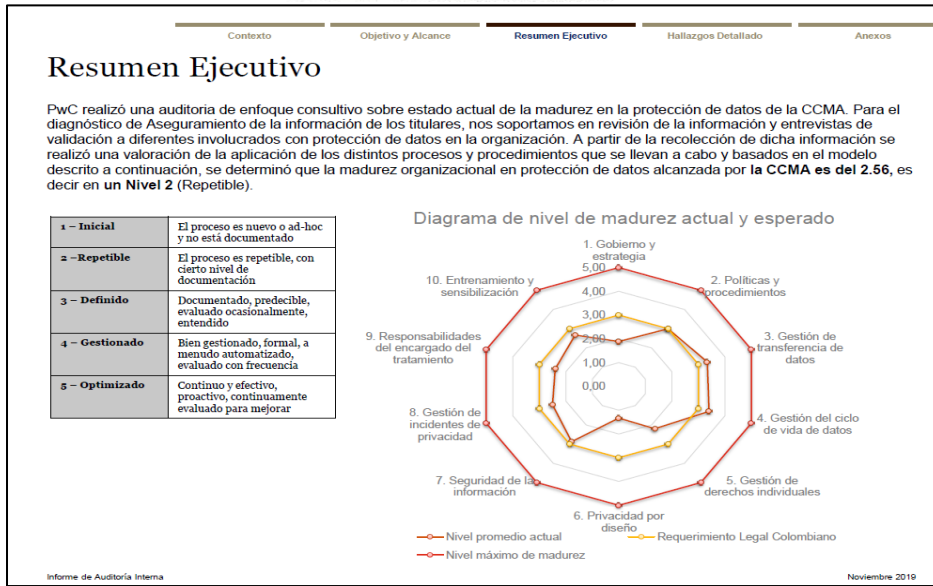
Se documentaron en el Sistema Integrado de Gestión, las siguientes normas:

- ✓ Política de tratamiento de datos personales - **GJ-POL-01-V2**
- ✓ Lineamiento para la protección de datos personales de imágenes y de relacionamiento - **GJ-LIN-01-V1**
- ✓ Lineamiento para la generación, uso y circulación de bases de datos con información personal - **GJ-LIN-02-V1**
- ✓ Instructivo para la captura y tratamiento de datos personales - **GJ-APO-04-V1**

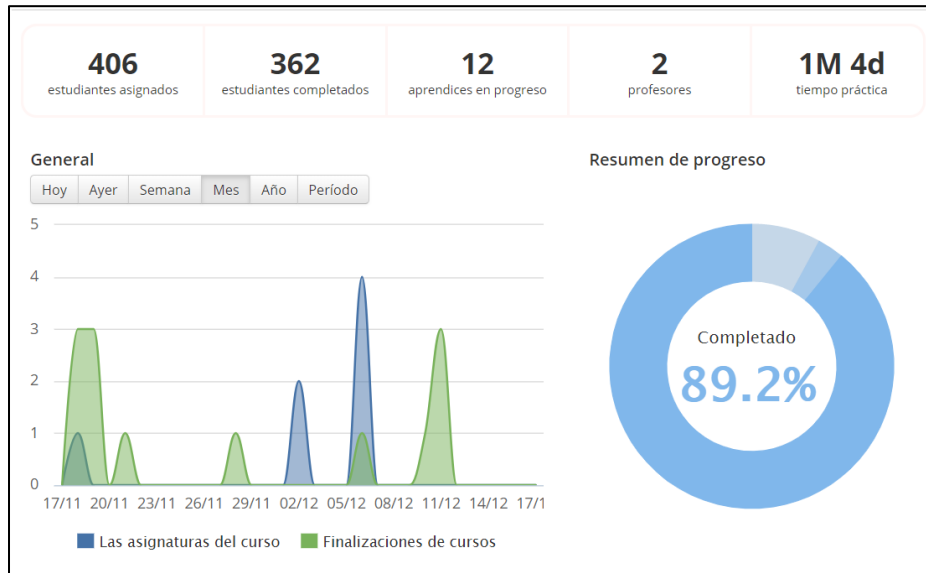
- Actualización del RNBD. Revisión en el RNBD del informe de los reclamos en protección de datos personales presentados por los titulares.
- Actualización de las respuestas tipo relacionadas con protección de datos personales, para entrega al área de Experiencia del Cliente.
- Capacitaciones y reuniones:
 - ✓ petici – licenciamiento de información: 21 colaboradores
 - ✓ Gestión de Incidentes y Delitos Informáticos Enfoque legal para el Comité de PDP y Gestores de información: 14 colaboradores
 - ✓ Gestión de Incidentes y Delitos Informáticos Enfoque técnico para el área de Tecnología: 17 colaboradores
 - ✓ Procesos gestores de información: 7 colaboradores. Se realizó la entrega de anexo contractual.
 - ✓ Consultas a través de CRM para Gestores de Información: 6 colaboradores.

Reuniones:

- ✓ Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo con el objetivo de establecer un procedimiento de unificación y tratamiento de las bases de datos de los Clúster y Desarrollo Empresarial.
 - ✓ Clúster Energía, Negocios Digitales, Moda y Fabricación Avanzada, Hábitat Sostenible, para el avance en la revisión de la consolidación de las bases de datos que administran.
 - ✓ Comité de Presidencia: 16 de octubre de 2019. El objeto fue socializar la gestión y actividades del Comité de PD.
- Contratación del software para Gestión de Protección de datos – Módulo Inventario de BD.
 - Revisión de los informes de Voz del Cliente, con la finalidad de observar los indicadores de habeas data y en caso de aplicar, ejecutar acciones de mejora.
 - Se gestionó la auditoría en protección de datos personales. La auditoría estuvo a cargo de la PWC.



- Capacitación virtual en protección de datos personales. Estado de avance del curso:



d. Estudios Jurídicos

Costumbre mercantil e investigaciones	2018	2019
Visitas espacio web	9300	N.A.
Usuarios aplicativo CM	400 (acumulado)	589 (acumulado)
Certificados expedidos CM	368	431
Prácticas comerciales investigadas	6	14
Proyectos regionales	1	1
Convenio investigación 4 universidades	sí	sí
Convenio investigación jurídica e historia Eafit	sí	sí + investigación 2019

e. Gestión de la contratación:

Riesgos de la contratación

Se continuo con el apoyo el montaje de la matriz de riesgos del proceso de compras y contratación al área de riesgos.

SEVEN Contractual (mayo-diciembre)

Se realizó un diagnóstico del alcance de la herramienta de SEVEN contractual analizando los controles a los riesgos y el proceso conforme lo establece la política de contratación.

Se modelaron todos los flujos del proceso contractual.

Se termino la parametrización del sistema (tipos de operación, tipos de contrato, minutas, reportes, entre otros).

Capacitaciones en contratación - personas nuevas:

Se realizaron capacitaciones conforme ingresaban nuevas personas con un rol activo en contratación.

Se capacitó en contratos marco y en actas de ejecución.

Se capacitó en la plataforma Konfirma.

Se capacitó en Supervisión.

Se capacitó en Política de Contratación actual.

Gestión nuevo proceso contractual:

- ✓ En junio de 2019 entra en vigencia la Nueva Política de Compras y Contratación y la figura de Supervisión de la Contratación.



- ✓ Sale a producción el Proceso de Compras y Contratación bajo el módulo contratación de SEVEN.
- ✓ Se crean los flujos e Instructivos del proceso y se actualiza el Sistema Integrado de Gestión

Actividades Realizadas

- ✓ Conocimiento del módulo contractual y de workflow en SEVEN.
- ✓ Construcción de propuesta de mejora.
- ✓ Modelamiento y construcción de los flujos.
- ✓ Identificación de controles asociados a los riesgos.
- ✓ Parametrización de funcionalidades del sistema.
- ✓ Capacitaciones generales.
- Capacitaciones rol asistencial, rol gestor supervisor.

Mejoras al proceso:

- ✓ Cambio estructural.
- ✓ Autogestión
- ✓ Rol Gestor / Supervisor.
- ✓ Empoderamiento.
- ✓ Alertas de vencimiento, agotamiento de presupuesto, liquidación.
- ✓ Uniformidad en aplicación de la política.

Mejoras Operativas:

- ✓ Reducción de actividades físicas (recolección de firmas) por aprobaciones en el sistema.
- ✓ Control del proceso de contratación de inicio a fin.
- ✓ Evidencias de actividad de supervisión.
- ✓ Eficiencia en tiempos.
- ✓ Agilidad.
- ✓ Conocimiento especializado de roles de contratación.
- ✓ Automatización: todo se realiza a través de Seven.



11. Sistema Integrado de gestión

La Cámara realizó la actualización de la versión Iso a 2015 para las certificaciones de los siguientes sistemas:



Objetivos del Sistema integral de Gestión:

- Cumplir con las promesas y acuerdos de servicio.
- Mantener en niveles óptimos los índices de ausentismo, accidentalidad, ambiente laboral y promover la cultura del autocuidado.
- Minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades y promover el desarrollo de una cultura de respeto por el medio ambiente.
- Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y promover el desarrollo de una cultura del manejo seguro de la misma.



- Minimizar la ocurrencia y recurrencia de accidentes, incidentes y eventos que puedan afectar la continuidad del negocio.
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios que apliquen a la Cámara

12. Nuestra gente

La Cultura corporativa se centra en el fortalecimiento del liderazgo, el desarrollo de competencias y el crecimiento integral de los colaboradores por lo que durante el 2019 se hizo el lanzamiento y consolidación de los nuevos pilares de la cultura Cámara, y con ellos se desarrollaron las siguientes iniciativas:

Liderazgo Inspirador:

- El programa de liderazgo se consolidó en la creación de la escuela de Liderazgo. Esta contó con dos programas de formación, uno enfocado en los fundamentales que todos los líderes deben conocer (selección, manejo del desempeño, reconocimiento, etc.) y el otro en formación en el ser (manejo del cambio, conversaciones poderosas, etc.).
- Todos los colaboradores tuvieron un plan de trabajo que está siendo evaluado al cierre del año.
- Como complemento a la evaluación de comportamientos, los líderes acompañaron el proceso de desarrollo de los colaboradores con actividades enfocadas en el cierre de brechas de los comportamientos.
- Además, se usó la plataforma de GetAbstract para proveer a los líderes de material importante para el desarrollo de sus competencias.

Somos ágiles y confiables

- Se desplegó la campaña de “Hacemos lo correcto”, en donde se acompañó el 100% de los grupos primarios reforzando el cumplimiento del manual de conducta y el reporte de conflictos de interés.
- Se inició el proyecto de Transformación Cultural, enfocado en generar procesos ágiles de proyectos y cultura digital.

Creamos valor con los clientes

- Se realizó la segunda Cohorte de la Escuela de Servicio, enfocada en personal que apoya el proceso comercial.
- Se realizaron campañas de refuerzo del propósito superior, y de la importancia del servicio al cliente como valor diferenciador de la CCMA.

Nos atrevemos a pensar diferente



- Se acompañó el proceso de innovación desde los planes que salieron de las sesiones de cada vicepresidencia, la formación en temas de Colaboración, Datos (PowerBI) y otros.
- Se promovieron varios pilotos de trabajo colaborativo y de uso de las plataformas de Microsoft para la simplificación de procesos. Se digitalizaron 8 procesos de Gestión Humana, convirtiéndolos en flujos digitales.
- Se apoyó la realización de la comunidad de aprendizaje en RPA

Creemos y aprendemos juntos

- Más de 340 colaboradores formados en más de 20 programas formativos presenciales en 2019
- En la plataforma virtual de formación, los colaboradores han hecho cursos equivalentes a 4 meses de tiempo de estudio en 2019. Existen 128 cursos montados en la plataforma, y 3.939 cursos han sido terminados (2.45 por colaborador)
- Se ejecutó la Escuela de Liderazgo, La Escuela de Servicio, y se consolidaron conocimientos de la Escuela de Registros y la planeación de la Escuela Comercial.

Se desarrollaron pilotos de comunidades de aprendizaje en office 365, PowerBI y RPA.

Dentro de la medición de las mejores empresas para trabajar que tienen hasta 500 colaboradores, realizado por firma Great place to work, La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia ocupó el puesto 20.

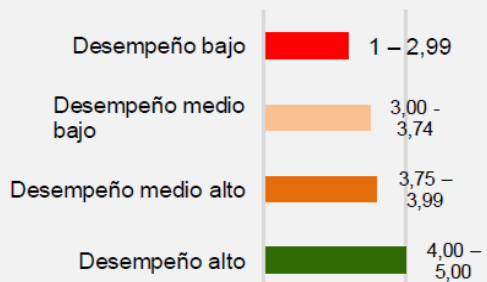
14. Nuestra marca

La evaluación de la reputación de la Cámara de comercio realizada en el 2017 tiene una vigencia de dos a tres años y fue catalogada como sobresaliente. Durante el 2019 se inició la medición de un indicador que contribuye con la valoración de la reputación CCMA denominado capital mediático y es definido como el valor agregado que la gestión comunicativa le aporta a la organización y su impacto en la calidad del vínculo que se construye entre la CCMA y sus grupos de interés.

El resultado obtenido a través de este indicador en el 2019 fue:

SEGUIMIENTO CAPITAL MEDIÁTICO CCMA		
VALORES	PONDERADO 2019	
ÍNDICE NUMÉRICO	4.03	DESEMPEÑO ALTO
ÍNDICE PORCENTUAL	72	DESEMPEÑO ALTO

El mínimo nivel de desempeño aceptable para una organización es 3,50 en la escala numérica; su desempeño adecuado inicia en 3,75 Unidades de impacto potencial.



15. Compromiso cívico y cultural

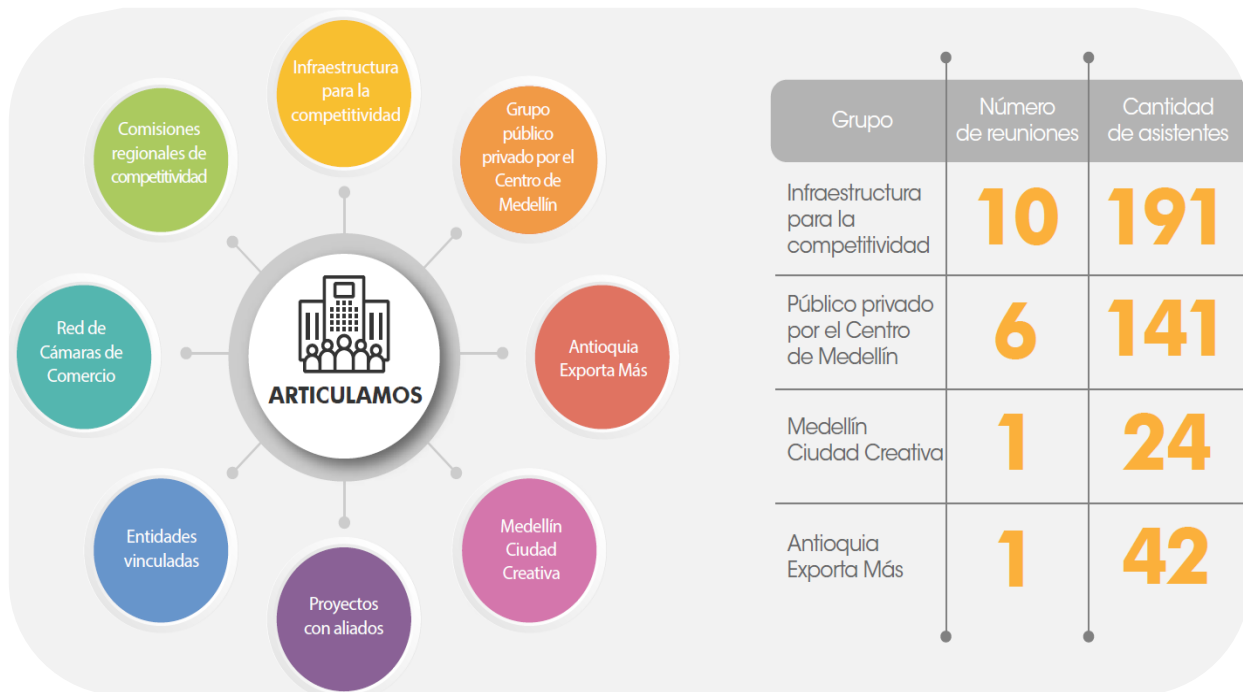
La CCMA tiene dentro de sus responsabilidades realizar gestión cívica y cultural, para ello desarrolla diferentes actividades que le permiten llegar a diferentes públicos:



- **203** actividades culturales realizadas
 - ✓ **23.239** asistentes
 - ✓ **429** artistas beneficiados
 - ✓ **15** instituciones aliadas trabajando en red
- **1.028** obras participantes en el XIV **Concurso Nacional de Novela y Cuento**
 - ✓ Lanzamiento obras 12 de diciembre
 - ✓ **Ganador novela:** Bien cocido / Autor: Luis Molina

- ✓ **Ganador cuentos:** Puños de agua y otros cuentos Autor: Santiago Gallego
- **219** propuestas recibidas en la XI Convocatoria **Nuevos Talentos en el Arte.**
- **95.9** Cámara FM
 - ✓ **11 programas** culturales
 - ✓ **19** programas musicales
 - ✓ **13** programas empresariales
 - ✓ **8.000** oyentes mensuales vía streaming
 - ✓ **22.800** oyentes frecuencia F.M. ECAR
 - ✓ **18.900** seguidores, oyentes Tune in

16. Relacionamiento Público privado



los grandes logros obtenidos durante este periodo para algunas de estas temáticas son:

Infraestructura para la competitividad.

- Gestión con la secretaría de movilidad de Medellín para presentación de movilidad que se ha generado para la ciudad de Medellín, como respuesta a las obras de infraestructura que se están adelantando en el departamento y que confluyen en la ciudad.
- Gestión con la Ministra de Transporte para que asista a la reunión del grupo el 26 de noviembre.



Gestión con el Área Metropolitana para presentar los anillos de movilidad del Valle de Aburrá.

- Se realiza panorama actualizado sobre el estado real de las vías 4G.
- Se sensibilizaron diferentes grupos de interés sobre el estado de las vías 4G (Congresistas Antioqueños, Concejales y Diputados).

Público privado por el centro de Medellín

- Se continuó con la articulación de los diferentes actores tanto públicos como privados interesados en el Centro de Medellín.
- Los actores del grupo presentan diferentes propuestas para la temporada navideña a la Alcaldía.
- Gestión con la Secretaría de Movilidad de Medellín para realizar presentación sobre movilidad en el Centro y visita al Centro de Semaforización.

Medellín Ciudad Creativa:

- Se realiza diagnóstico sobre empresas y entidades sin ánimo de lucro que hacen parte del nicho de las actividades culturales y creativas.
- Se crea el grupo para continuar con la articulación y fortalecimiento del tema economía creativa.

Antioquia Exporta Mas:

- Articulación de esfuerzos de instituciones públicas y privadas para identificar conjuntamente proyectos, programas y herramientas que impacten positivamente la gestión del comercio exterior y la actividad exportadora de la región.
- Gestión con el Ministerio de Comercio Exterior para que asistieran a la reunión para conocer los avances de las exportaciones en la región.

Comisión Regional de Competitividad e Innovación:

- La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, es la encargada de realizar la Secretaría Técnica, de la Comisión Regional de Competitividad e Innovación, durante este año se trabajó en la articulación con las 9 Comisiones Subregional de Antioquia, que permitió apoyar la estructuración de una agenda de trabajo regional para el año 2020.
- Las Agendas Departamentales de Competitividad e Innovación, contiene la priorización de iniciativas y proyectos encaminados a la solución de las fallas de mercado, gobierno y de articulación.

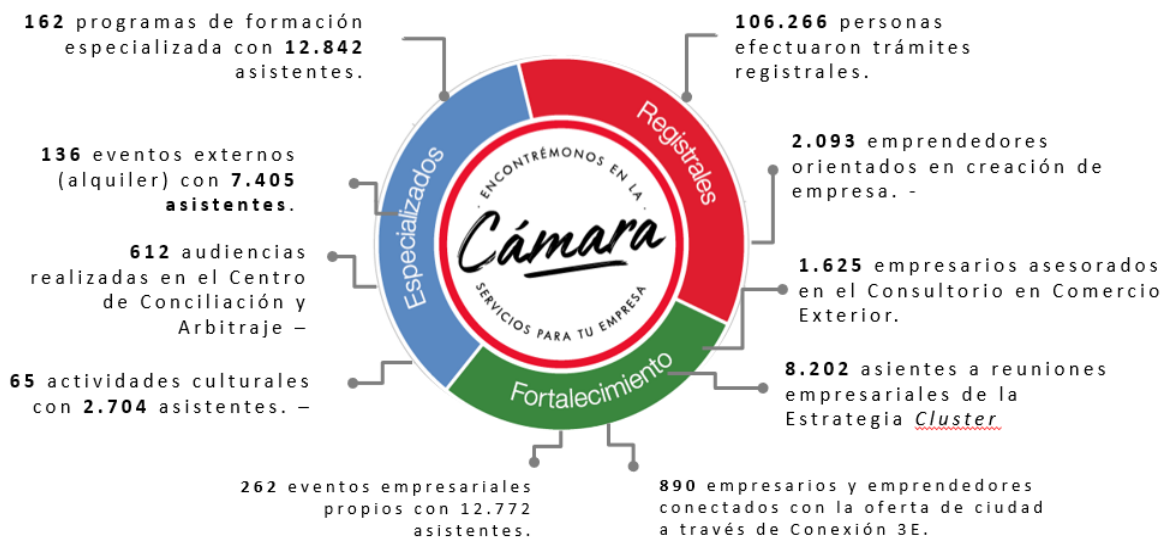


17. Hitos y retos

a. Entrada en operación de la Sede Empresarial Poblado

A partir de enero de 2019 entro en funcionamiento la nueva sede Poblado, dedicada exclusivamente para la presentación de servicios a la comunidad empresarial, la cual tuvo los siguientes resultados:

155.411 usuarios de la sede Poblado, en servicios Cámara y eventos de terceros.



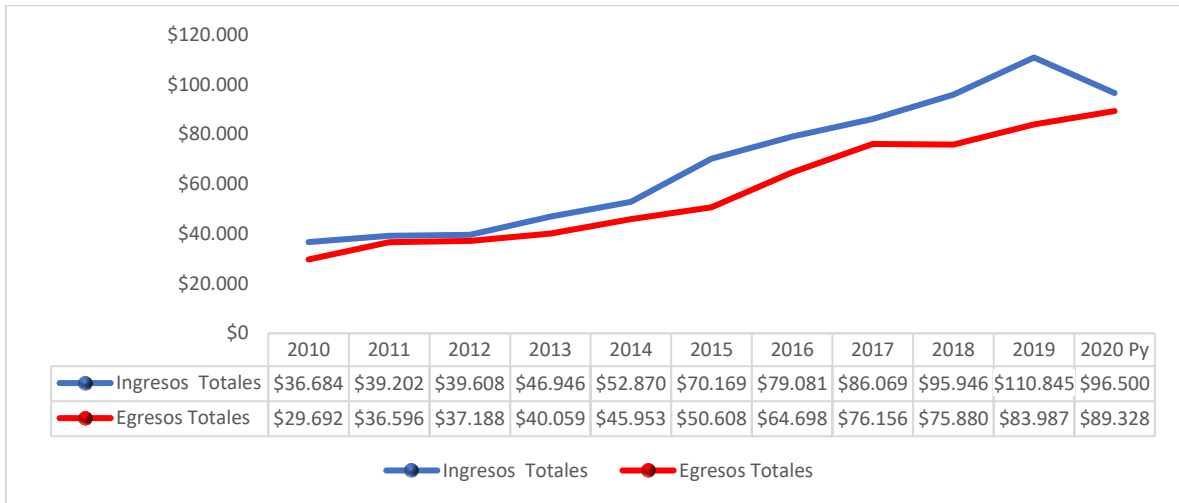
b. Cifras financieras

Comparativo ingresos y egresos 2018-2019:

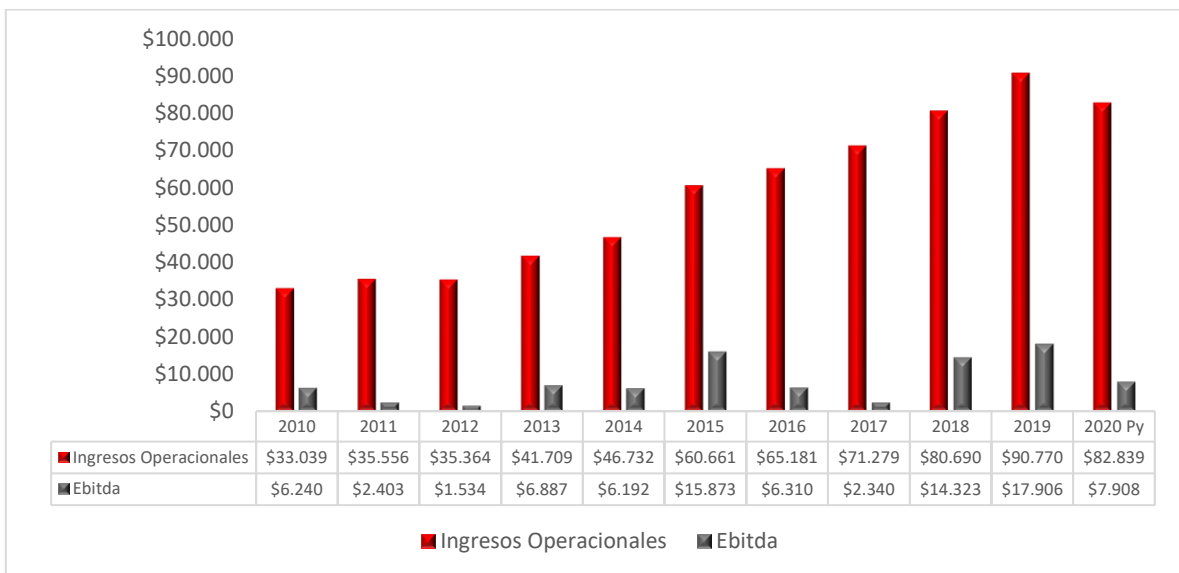
CONCEPTO	2018	2019	% Var
INGRESOS	\$95.946	\$110.845	15,5%
INGRESOS PÚBLICOS	\$85.821	\$96.278	12,2%
INGRESOS PRIVADOS	\$10.125	\$14.566	43,9%
EGRESOS	\$75.880	\$83.987	10,7%
EGRESOS PÚBLICOS	\$71.949	\$80.638	12,1%
EGRESOS PRIVADOS	3.931	\$3.349	-14,8%
EXCEDENTE	\$20.066	\$26.858	33,8%

Nota: la información se presenta en millones

Comportamiento Ingresos - Egresos 2010 – 2020 Py



Evolución Ingresos Operacionales y Ebitda 2010-2020 Py



Ingresos Registrales:

Registros	2018	2019	% Var
RPM	\$60.472.374.663	\$66.319.444.799	9,7%
Matrículas	\$3.175.148.100	\$3.408.434.700	7,3%
Renovación	\$51.403.465.424	\$56.439.711.399	9,8%
Inscripciones	\$2.137.308.239	\$2.457.086.600	15,0%
Certificados	\$2.779.940.000	\$2.954.563.100	6,3%
Formularios	\$976.512.900	\$1.059.649.000	8,5%
RUP	\$2.130.865.800	\$2.241.222.700	5,2%
ESAL	\$2.587.790.100	\$2.618.450.900	1,2%
TOTAL, INGRESOS REGISTRALES	\$65.191.030.563	\$71.179.118.399	9,2%

Ingresos Empresariales:

Conceptos	2018	2019	% Var
Servicios Especializados	\$3.907.979.402	\$4.916.090.723	25,8%

Conceptos	2018	2019	% Var
Masc	\$1.384.876.925	\$1.442.401.514	4,2%
Arbitraje	\$759.345.422	\$736.484.858	-3,0%
Conciliación	\$625.531.503	\$705.916.656	12,9%

c. Portafolio de servicios

En 2019 se continuó fortaleciendo el portafolio de servicios especializados para el desarrollo de las empresas, los cuales generaron los siguientes resultados:

Conocimiento y negocios empresariales: La unidad de conocimiento y negocios empresariales tiene la responsabilidad de ofrecer servicios de formación especializada e información empresarial, la gestión realizada por esta área permitió generar:

Número de programas de formación realizados	162
Número de asistentes a programas de formación	2842
Número de servicios a la medida	176
Intercambios	4
Servicios de información	144
Total Empresas atendidas	1.694

MASC: La unidad de Métodos alternativos de solución de conflictos, tiene la responsabilidad de ofrecer servicios de Arbitraje, Conciliación y amigable composición, la gestión realizada por esta área permitió generar:

Solución de conflictos	Cantidad	Personas impactadas
Procesos Arbitraje	84	
Eventos Arbitraje Internacional	3	461
Conversatorios gratuitos	5	336
Concurso de arbitraje nacional	1	106
Procesos Amigable composición	2	
Asesoría en arbitraje	132	
Cursos cobrados	2	70

d. Gobierno Corporativo de la CCMA

El Gobierno Corporativo abarca una serie de elementos estratégicos de operación y de la gestión de la organización, a través de integrar y armonizar el 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 y profundizando su relación con los grupos de interés, realidad que hace imperativo la definición de posturas corporativas en un entorno cambiante y complejo.



1. 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 ello, estas organizaciones aliadas cuentan en sus órganos de dirección con el acompañamiento de nuestra entidad.





La sociedad Capitalia que hacía parte de nuestra red de Entidades Vinculadas, fue disuelta en noviembre de 2019, y con su disolución se terminó la participación que teníamos indirectamente en Odiseo Fund Manager S.A.S.

En el 2019 se realizó la presentación del libro Gestión del Gobierno Corporativo, experiencia de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia - CCMA que reúne las mejores prácticas para sí y para sus entidades vinculadas. La publicación contiene temas tan importantes como el ejercicio responsable de la propiedad, la conformación de juntas directivas, sus fines y roles, la eficiencia de las mismas, el ambiente de control y la definición de mecanismos de información y transparencia. Además, trae claros ejemplos de que la CCMA está comprometida con la transferencia de buenas prácticas, pues ilustra la experiencia de 3 de nuestras entidades vinculadas que decidieron implementar su modelo teniendo en cuenta las mejores prácticas propuestas por la Cámara.

2. Evaluación de la Junta Directiva

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 ESALES pertenecientes a la red de vinculadas de la CCMA es actualmente miembro de la Junta Directiva de la CCMA.

La Junta Directiva de la CCMA 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.

En enero del 2019 se posesionó la nueva Junta Directiva de la CCMA para el periodo 2019-2022.

PRINCIPALES POR LOS COMERCIANTES	SUPLENTE POR LOS COMERCIANTES
AGROCHIGÜIROS S.A.S.	ÓPTIMA S.A. VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN
CONALTURA - CONSTRUCCIÓN Y VIVIENDA S.A.	ESQUEMA PUBLICIDAD S.A.

COMPAÑÍA DE CONSTRUCTORES ASOCIADOS S.A.	MEDICARTE S.A.
SERVICIOS NUTRESA S.A.S.	SENTIDO INMOBILIARIO S.A.S.
IMPORTADORA JAPÓN S.A.	TECNO SHOPPING S.A.S.
INMEL INGENIERÍA S.A.S.	IMAGE EXPRESS S.A.S.
RAUL MARIO ECHEVERRI DUQUE	DEPORTIVAS JUAN MANUEL GÓMEZ S.A.S.
CUADRA POR CUADRA S.A.S.	RAMÓN ENRIQUE GÓMEZ GIRALDO

Los representantes del Gobierno Nacional son:

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

Luego de la posesión de los miembros de Junta Directiva se realizó el proceso de inducción donde se les presenta la Cámara de Comercio con su régimen legal, estructura, los estatutos y toda la normatividad interna, se les da a conocer la estrategia de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, con el fin de que tengan suficiente información para la toma de decisiones.

Dentro de las capacitaciones que recibió la Junta Directiva en el 2019 de acuerdo a sus intereses y necesidades se les presentaron los proyectos, programas y servicios de la CCMA al detalle con la intervención de los encargados de cada área, además, dando respuesta a inquietudes puntuales, la Vicepresidenta de Comunicaciones hizo la presentación de la estrategia comunicacional y los canales que posee la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

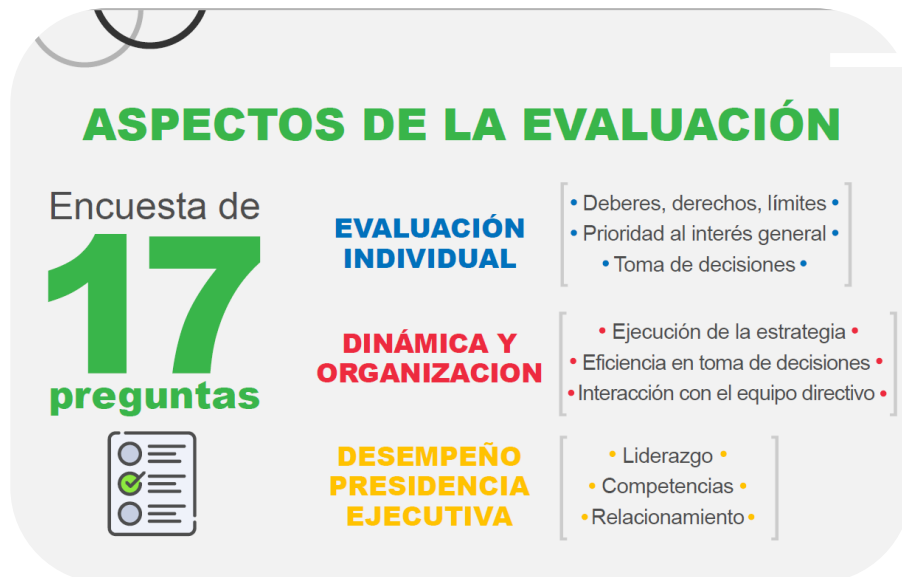
Evaluación de la junta directiva

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:

- Mayor disciplina y organización, conciencia de los miembros de actuar colectivamente, conciencia sobre proteger los intereses de la entidad.
- Optimizar el tiempo y calidad de las reuniones
- Mejorar gestión de conflictos de interés
- Oportunidad de identificar puntos de mejora como equipo

En el 2019 se realizó el tercer ejercicio de Auto – Evaluación de la Junta Directiva, con las siguientes consideraciones:

- La evaluación fue enviada el día 3 de diciembre con plazo de respuesta hasta el 16 de diciembre.
- Se realizó seguimiento con las secretarías de los miembros de la Junta Directiva, se enviaron varios mensajes a los celulares y se realizaron llamadas telefónicas recordando el plazo.
- La encuesta se realizó a los 12 miembros de la Junta Directiva Principales, de los cuales respondieron en su totalidad.



i. COMITÉ DE AUDITORIA 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 del mismo. Dos de los miembros serán de los elegidos por los Comerciantes y uno de los designados por el Gobierno Nacional, actualmente el Comité está conformado por:

Comité	Integrantes
Auditoría, Buen Gobierno y Riesgos	Beatriz Uribe de Uribe
	Gabriel Harry Hinestroza
	Piedad Helena Hernández
	Jorge Villegas (secretario)

e. Trabajo en red

Confederación:

1. Sincronización y aseguramiento de la calidad de la información registral

- Conciliación de los datos críticos de la base de datos registral RUES con la que reposa en cada sistema local. (Los datos críticos fueron priorizados por el Comité Operativo del RUES)
- Se diseñó el procedimiento a nivel nacional para la Sincronización de los datos en el Sistema RUES Vs las Base de datos registrales locales, este procedimiento funciona a través de herramientas técnicas que les permite a las áreas de Registro gestionar las inconsistencias que se presenten en la sincronización de los datos.

2. Actualización del convenio RUES – Confecámaras y Cámaras de comercio

Atendiendo a las nuevas exigencias normativas y estructurales en la administración del Sistema RUES se redefinió el convenio suscrito por la Confederación y las Cámaras de Comercio, entre otros aspectos se fortalecieron los siguientes aspectos:

- Gobernanza – Formalización del rol de los Comité RUES y Comité Operativo de Registros, en estos se cuentan con la participación permanente de la CCMA.
- Definición de Manuales – Acuerdos de Servicio.

3. Ventanilla Única Empresarial – plataforma VUE

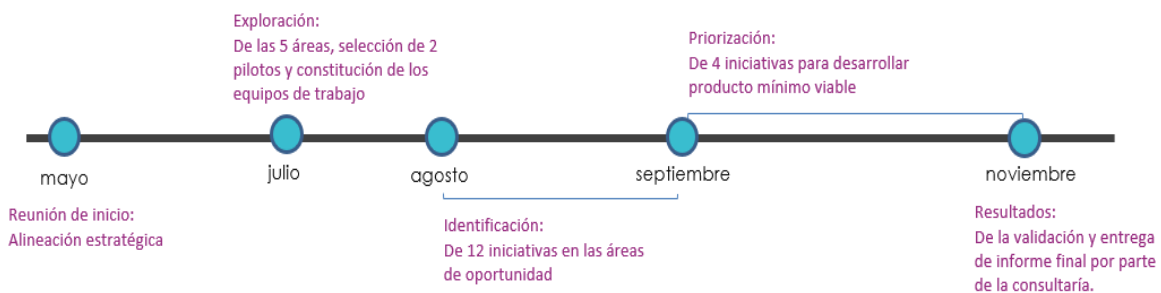
Se integro los trámites de la ventanilla única empresarial con la Plataforma RUES, de esta forma se cumplió con el Gobierno Nacional en los tiempos coordinados con el Ministerio, esperamos efectuar la implementación para el municipio de Medellín en 2020

Proyecto Cámaras 2050

Es una iniciativa de las 5 Cámaras de Comercio coordinadoras que tiene como propósito pensar a las Cámaras del futuro para aumentar el impacto y la visibilidad de su contribución al crecimiento empresarial y al desarrollo regional.



En el 2019 el proyecto logro avanzar en el cumplimiento de la siguiente agenda:



Que trajo como resultado la identificación de las siguientes áreas de oportunidad para las Cámaras

- Los datos
- Los activos materiales
- Las personas
- Las capacidades de los usuarios
- Los no registrados

Y la definición de los siguientes pilotos para el desarrollo de nuevos servicios:

- **Smart – co:** Es una plataforma que agiliza, simplifica y brinda seguridad a los procesos de contratación
- **Ciudadanos:** Captura de información para fortalecer bases de datos de las Cámaras con la participación de persona del
- **Provertec:** espacio de oferta y demanda para bienes y servicios



- **E-Factoring:** negociación con de facturas con proveedores

Tarifas registros

Se participo en la comisión de análisis, evaluación y estructuración de la propuesta de cambio tarifario

- **Cambio tarifario de Matrículas y Renovación** de comerciantes y establecimientos de comercio según el Artículo 49 de la **Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022**, “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, que estableció el cálculo de los valores en UVT (\$ 35,579 para 2020).
- **Reducción de los rangos tarifarios** de la **Matrícula** de 68 a 2, según el valor de los activos, así:
 - Una (1) UVT para empresas con activos totales inferiores o iguales a 6.300 UVT (\$ 224'147,700).
 - Tres (3) UVT para empresas con activos totales superiores a 6.300 UVT.

f. Avances del proyecto de modernización Registral o Principales retos

El proyecto de Modernización de los servicios registrales desarrollado durante el 2019 genero los siguientes logros para los procesos virtualizados y relacionados a continuación:

1. Proceso Registral Virtual (RUP):

- Desarrollo del sistema de información que permite el manejo integral de todos los trámites relacionados con el registro único de proponentes, incorporando la inmaterialización de los documentos con firma electrónica, adjunción de soportes, creación de certificaciones y pagos por diferentes canales.

2. Reformas Estatutarias Virtual para las Sociedades por Acciones Simplificadas SAS:

- Desarrollo de un sistema virtual que le permite a los empresarios realizar cambios en el objeto social, en la representación legal, en la convocatoria de las reuniones y liquidar la sociedad.

3. Actuaciones Administrativas:

- Desarrollo de un sistema virtual que permite tanto al empresario como al funcionario Cámara realizar trámites relacionados con actuaciones administrativas electrónicas: trámites de reposición y en subsidio de apelación frente a los actos de registro, y desistimiento tácito electrónico.

4. Fase II del Servicio Virtual para la Constitución de las Sociedades por Acciones Simplificadas SAS:

- Desarrollo de las mejoras para el trámite de constitución SAS virtual, adicionando las condiciones que exige la VUE relacionada con solicitud de libros, ley de emprendimiento y asignación de NIT, además, permitiendo al comerciante modificar los artículos: objeto social, duración y derecho de preferencia y adjuntar su propia minuta.

5. Gobierno y calidad de datos:

- Consultoría especializada para desarrollar la fase I del modelo de gobierno y calidad de datos de la Cámara, como base para asegurar el éxito de los proyectos basados en información como: inteligencia de negocios, minería de datos, analítica avanzada, Robotic Process Automation (RPA), inteligencia artificial, blockchain, entre otras tendencias que marcan la sostenibilidad de las empresas en la era de la cuarta revolución industrial.

6. Ventanilla Única Empresarial VUE:

- Adecuación de la plataforma para disponibilizar los servicios de Matrícula persona natural virtual y Constitución SAS Virtual que hacen parte de la primera fase del proyecto VUE para conectar la plataforma interna de la CCMA con el portal nacional VUE.

El VUE Ventanilla Única Empresarial, es un proyecto público-privado, el cual, a través de una plataforma web se integran los trámites mercantiles, tributarios y de seguridad social necesarios para la apertura de una empresa, por lo tanto, cada Cámara de Comercio debe realizar las adecuaciones a las aplicaciones web: Matrícula persona natural virtual y Constitución SAS Virtual, y dar cumplimiento a la directriz de la Confederación de Cámaras de Comercio- Confecámaras, para la ejecución de este proyecto el cual está direccionado por la Presidencia de la república y que apunta a simplificación de trámites.

Con el VUE se facilita la actividad empresarial, apoyada por la red de Cámaras de Comercio, a través de una plataforma que integra los trámites mercantiles, tributarios y de seguridad social necesarios para la apertura de empresa.

7. Canales de recaudos y prestación de servicios

- Ampliación de los canales de pagos a través de los puntos multiservicios, pasarelas de pagos, convenios con entidades como GANA, con el fin de acercar los servicios a los empresarios.



La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia continúa implementando nuevos y mejores servicios virtuales para facilitar a los comerciantes e inscritos el acceso a nuestros servicios registrales, creando con ello una mayor y mejor cultura de la virtualidad, aumentando la confianza de los empresarios en las herramientas que ponemos a su disposición.

El incremento en el número de inscripciones efectuadas a través de nuestros servicios virtuales va de la mano con la mejora en el aplicativo de inscripción virtual de mutaciones y de la puesta en funcionamiento del servicio virtual que facilita el trámite de matrícula mercantil para personas naturales y sus establecimientos de comercio, sumado a la creciente utilización por parte de nuestros usuarios del servicio virtual de cancelación de matrículas.

Durante esta última vigencia las herramientas electrónicas para el trámite de inscripciones virtuales representaron el 25% del total de inscripciones efectuadas en los diferentes registros públicos. Pasamos de un total de 35.244 inscripciones en el año 2018 a 41.826 inscripciones efectuadas por medios electrónicos en el año 2019.

Lo anterior atiende, en primer lugar, a una mejora del aplicativo de inscripción virtual de mutaciones, por medio del cual se reportan los cambios de dirección, teléfono y correos electrónicos para personas naturales, jurídicas y establecimientos de comercio, incluyendo la posibilidad de reportar los cambios de actividad económica y la modificación del nombre de establecimientos de comercio.

Así mismo, en segundo lugar, el nuevo servicio virtual que facilita el trámite de matrícula mercantil para personas naturales y sus establecimientos de comercio, que permite el diligenciamiento electrónico del formulario, aplicando controles sobre campos obligatorios, cómputo de cifras, validación de actividades no mercantiles, consulta al servicio web de la Policía Nacional para verificar los vencimientos en caso de multas por infracción al Código de Policía y Convivencia, entre otras validaciones.

Los servicios de inscripción electrónica de matrículas, mutaciones y cancelaciones permiten a nuestros usuarios obtener de forma inmediata los certificados con los cambios solicitados, lo que hace cada vez más atractiva para nuestros empresarios la utilización de estos mecanismos.