



Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Medellín, enero 31 de 2022

Tabla de contenido

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	3
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	4
3. MATERIALIDAD Y COBERTURA	11
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	13
5. GOBIERNO	13
6. ÉTICA E INTEGRIDAD	22
7. INFORME DE GESTIÓN	24
7.1. Servicios Registrales	25
7.2. Programas de Desarrollo y Modernización Empresarial	37
7.3. Especialización Productiva	45
7.4. Internacionalización	50
7.5. Gestión Regional	51
7.6. Conocimiento especializado al servicio de los empresarios.	53
7.7. Nuestra gente	55
7.8. Relacionamiento Público privado	59
7.9. Gestión Jurídica	63
7.10. Gestión tecnológica	68
8. INDICADORES	75
8.1. Aspectos económicos	75
8.2. Aspectos sociales	77
8.3. Aspectos ambientales	81
TABLA 1. RESUMEN DE CONTENIDOS CON INDICADORES GRI Y ODS	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Mensaje desde la presidencia

Las Cámaras de Comercio somos instituciones, muchas de ellas centenarias, que tenemos nuestro foco y nuestro objetivo central el desarrollo del empresario.

El esfuerzo que hacemos las 57 cámaras de comercio en el país está basado en buscar alternativas no solo para darle activación sino para ofrecerle a los empresarios los mejores modelos de formalización, de internacionalización, de modernización y cómo logramos que las regiones sean más competitivas.

En este momento las 57 cámaras hacemos grandes esfuerzos para consolidar recursos no solamente del sector privado sino también del gobierno nacional y el gobierno regional.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia dispone de un paquete de servicios enfocados en ayudar a los empresarios y comerciantes en la recuperación empresarial de sus empresas y negocios. Estos servicios fueron diseñados en 2020 y en el 2021 y continúan con el objetivo primordial de ayudar y darles herramientas útiles y pertinentes a los empresarios.

Servicios Registrales: La Cámara trabajó permanentemente por cuidar a sus clientes y facilitarles la gestión de sus registros. Por eso, desde el momento en el que inicio la pandemia, se ajustaron todas las plataformas virtuales con el fin de que los empresarios pudieran realizar sus trámites en camaramedellin.com. Además, si las personas requieren orientación, pueden consultar las guías y tutoriales que encuentran en ese mismo sitio web, llamar a la Línea de Servicio al cliente 360 22 62 o escribir por Whatsapp al 320 521 53 04. También se dispuso de un servicio de orientación telefónica, al que los clientes pueden acceder programando su cita previamente.

Servicios empresariales: En 2021, la Cámara de Comercio de Medellín continuo fortaleciendo la oferta de servicios buscando acompañar al empresario en la dura crisis económica que se generó producto de la pandemia Covid 19 diseñó y promovió los siguientes servicios: Vitrina Empresarial, Conexión Financiera, Conexión 3E, Programas de formación especializada, Formación gratuita, consultorías y asesorías especializadas, Ayuda en solución de conflictos, Conciliación en arrendamientos comerciales y de vivienda urbana y Recuperación Empresarial. Programas con entidades aliadas, con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva, por ejemplo, continúa este año con Fábricas de Productividad, Creece y se da inicio al proyecto Centro de transformación digital. Con Gobernación de Antioquia y Proantioquia se tiene Acceso a mercados regionales, nacionales e internacionales.

En 2021, 139.182 personas fueron beneficiadas por los servicios y acompañamiento gratuitos para la reactivación empresarial que ofreció la Cámara; 71 % de esos servicios fueron para microempresas, 17 % para la pequeña y 8 % para la mediana empresa.

Estrategia general de la Organización

La Cámara es una entidad líder en la región, con una orientación en la prestación de servicios empresariales en tres frentes fundamentales: gestión registral institucional, el desarrollo de proyectos orientados a la formalización, modernización y competitividad de los empresarios, y la transformación hacia la simplificación y virtualidad de los servicios.

Durante el 2021 la organización emprendió la labor de estructurar el marco estratégico que tendría vigencia 2021-2025 reto que compromete un propósito retador y que para dar cumplimiento a este se requiere de una arquitectura empresarial moderna y dinámica. Como consecuencia de ese proceso la CCMA definió que para este periodo los énfasis estratégicos serían:



INFORME DE GESTIÓN 2021

ENFASIS ESTRATÉGICOS

2021 - 2025

PLATAFORMAS DE SERVICIOS
para el fortalecimiento empresarial

CÁMARA DIGITAL
7X24

Potenciar las
INVERSIONES PRODUCTIVAS

Generación de
VALOR SOCIAL

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (CCMA) fue fundada el 28 de noviembre de 1904, con 118 años de historia y trayectoria es una organización privada, gremial, con



ordenamiento legal, dedicada a la prestación de los servicios que requieren los empresarios, mediante un grupo humano calificado y los mejores recursos tecnológicos.

Trabaja con base en la ética y la eficiencia, el respeto por el otro, sentido de responsabilidad y compromiso con la comunidad empresarial. La entidad desarrolla sus negocios enfocada en ser generadora de condiciones de excelencia para una comunidad mercantil y de Entidades sin Ánimo de Lucro modernas y dinámicas.

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia es una entidad líder en la región, con una orientación en servicios empresariales, y objetivos claros en tres frentes fundamentales:

- Formalización empresarial,
- Modernización y competitividad con servicios innovadores y
- Liderazgo en desarrollo empresarial y regional.

El cumplimiento de estos retos, evidenciados en la gestión registral institucional, el desarrollo de proyectos orientados a la formalización, modernización y competitividad de los empresarios, y la transformación hacia la simplificación y virtualidad de los servicios, es posible hoy en día gracias al trabajo y a la confianza de empresarios e instituciones de la región.

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

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

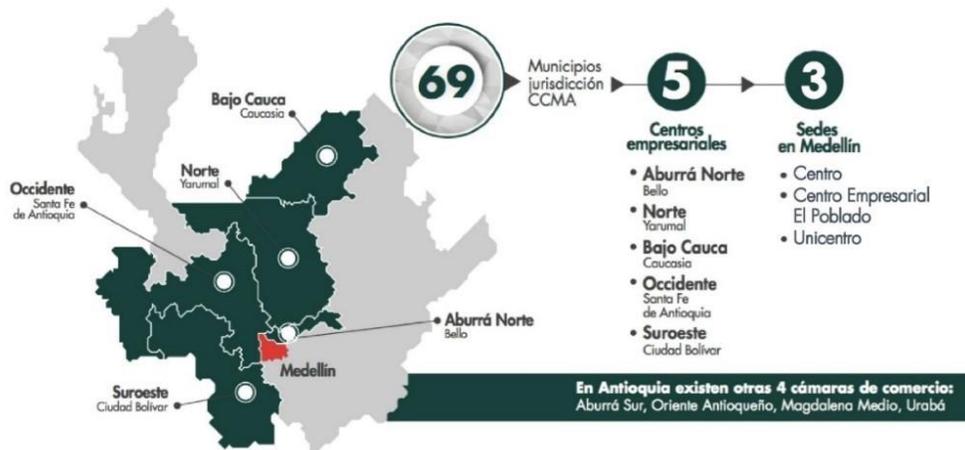
Dentro del sistema cameral colombiano la CCMA se destaca por su liderazgo en la administración de los registros a su cargo, la gestión de proyectos de cooperación local, nacional e internacional, la implementación de servicios virtuales y la capacidad tecnológica instalada que soporta los servicios.

2.1 Ubicación de las operaciones

La CCMA fue creada en 1904 y tiene jurisdicción en 69 municipios de Antioquia, los cuales están agrupados en 5 centros de desarrollo empresarial regionales. Tiene una sede principal

que está ubicada en el centro de la ciudad y dos oficinas descentralizadas ubicadas una en la zona del Poblado, un edificio moderno construido con condiciones de protección al medio ambiente, y otra ubicada en la zona occidental, todas dos en Medellín.

Centros de desarrollo empresarial regionales



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

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

➤ **Centro Empresarial Norte**, ubicado en Yarumal, al norte del Departamento de Antioquia

Atiende 17 municipios: Angostura, Belmira, Briceño, Carolina, Campamento, Don Matías, Entreríos, Gómez Plata, Guadalupe, Ituango, San Andrés de Cuerquia, San José de la Montaña, San Pedro de los Milagos, Santa Rosa de Osos, Toledo, Valdivia y Yarumal.

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

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

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



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

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

Atiende 3 municipios: Cáceres, Caucasia, Tarazá.

2.2 Servicios y clientes

La Cámara trabaja constantemente en sus líneas estratégicas para buscar la consolidación y la competitividad de las empresas creadas en la región. Esta labor ofrece herramientas necesarias a los empresarios para que puedan acceder a mercados nacionales e internacionales y su idea de negocio pueda perdurar dándole ganancias a sus dueños, generando empleo en la región y dinamizando la economía.

2.2.1 Servicios

El propósito superior plasma el principio de la entidad, “*Trabajamos para que las empresas crezcan*”, es así como bajo distintas estrategias se acompaña a los empresarios en procesos de fortalecimiento para garantizar su crecimiento, por tal motivo se diseñó un paquete de servicios enfocado en la recuperación de las empresas, se amplió el paquete de servicios empresariales para que las empresas crezcan y se acondicionaron los servicios registrales para atender a los empresarios y emprendedores bajo los criterios de bioseguridad.

Los servicios relacionados con las 3 líneas se agrupan en:

- Administración de los registros públicos
- Servicios empresariales
- Promoción del desarrollo local con alianzas

a. Administración de los registros públicos: servicios registrales y otros registros:

La organización tiene como delegación del gobierno nacional la administración de los siguientes registros: Registro Mercantil, Registro ESAL, Registro Único Proponentes, Registro Nacional de Turismo, Registro público de veedurías ciudadanas, registro de garantías mobiliarias, registro único nacional de entidades operadores de Libranza, registro de personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de juegos y azar, esto con el fin de contribuir con la formalización de las empresas.



b. Servicios empresariales: Desde la CCMA se apoya a los empresarios brindándole diferentes servicios para que sus empresas crezcan, utilizando capacidades propias o de articulación con la empresa pública o privada de la región.

Vitrina Empresarial: es una tienda virtual gratuita para los empresarios registrados en esta Cámara, que les permite crear y administrar su propia tienda virtual, exhibir sus productos y servicios, aumentar el alcance comercial del negocio, manejar el inventario de su tienda virtual, entre otros.

Conexión Financiera: es un servicio creado en alianza con el FGA Fondo de Garantías para conectar a los empresarios con la mejor solución financiera disponible de acuerdo con las necesidades particulares de cada negocio.

Conexión 3E: es un servicio creado para conectar a los emprendedores y empresarios con las diferentes oportunidades de la ciudad con el objetivo de potenciar y fortalecer los emprendimientos o negocios.

Consultorio empresarial: es un servicio gratuito creado para orientar a los empresarios en temas como: propiedad intelectual, gobierno corporativo, estrategia y comercio exterior

Programas de formación especializada: la Cámara ofrece líneas de capacitación, formación especializada y a la medida sobre temas prácticos con talleres, seminarios, diplomados y experiencias, para que los empresarios puedan aplicar rápidamente el conocimiento adquirido en sus empresas. Estos buscan el crecimiento de las empresas y la potencialización de todos los conocimientos.

Formación gratuita: la Cámara ofrece espacios académicos gratuitos en una variada agenda de contenidos en los que los empresarios reciben información útil y herramientas prácticas.

c. Promoción del desarrollo local a través de alianzas:

Programas con entidades aliadas: La Cámara de Comercio de Medellín trabaja con 283 entidades aliadas con las que desarrolla diferentes programas en pro del crecimiento empresarial.

Con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva, por ejemplo, continuó en 2021 acompañando a más de 300 empresas a través de Fábricas de Productividad, un programa que busca que las pequeñas, medianas y grandes empresas mejoren sus indicadores de productividad y eleven su capacidad para competir dentro y



fuera del país, a través de asistencia técnica brindada por extensionistas (consultores expertos) que conducen al mejoramiento de sus capacidades y desempeño.

Ayuda en solución de conflictos: mediante su Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, la Cámara ofrece diferentes servicios que les ayudan a los empresarios a solucionar dificultades derivadas de los menores ingresos por la situación que vivimos desde 2020. Entre esos servicios se pueden mencionar:

Conciliación en arrendamientos comerciales y de vivienda urbana: empresarios de la Cámara en su calidad de arrendadores o arrendatarios pueden solucionar sus dificultades de arrendamientos comerciales o de vivienda urbana derivadas de la pandemia mediante este servicio y ayudar a solucionar sus conflictos.

Recuperación Empresarial PRES: se trata de un procedimiento extrajudicial de salvamento para las empresas previsto por la Ley y que permite a los empresarios afectados por la disminución de actividades e ingresos con ocasión de la pandemia suscribir con sus acreedores acuerdos de pago para atender sus obligaciones, preservar su actividad económica y proteger el empleo.

Insolvencia: un método de solución de conflictos para personas naturales no comerciantes que te permitirá negociar tus deudas con dos o más acreedores y establecer acuerdos de pago, saneando tus finanzas, acompañado de un profesional experto en la materia.

2.2.2. Clientes

Durante 2021 la Cámara continuó apoyando a los empresarios con diferentes campañas para contribuir con la difícil situación que presentaron sectores empresariales y poblacionales afectados por la pandemia diseñando una oferta de servicios acorde con esas necesidades garantizando la permanencia de estos en el mercado al fortalecer sus capacidades digitales y comerciales.

Cifras y datos de este rubro se presentan en la segunda parte en el aspecto social.

2.3 Talento organizacional

La CCMA cuenta con una cultura organizacional basada en el desarrollo de su gente, su participación y el reconocimiento de sus logros. Promueve la cultura del servicio al cliente

y motiva a los trabajadores a seguir la estrategia organizacional, ser innovadores y perseguir sus objetivos.

La cultura cámara tiene la estrategia organizacional como lineamiento, está moldeada por el direccionamiento de los líderes, se sostiene por el comportamiento de las personas y se refuerza con los sistemas, las políticas y los procesos organizacionales

La cultura Cámara es el reflejo de lo que somos, pensamos y sentimos, es nuestra manera de actuar y comprometernos y es la forma en la que perseguimos nuestros objetivos.



Conocemos a nuestros clientes y les ofrecemos experiencias positivas en cada contacto.

Somos ágiles y confiables
Cultura Cámara



Somos responsables y hacemos lo correcto, con las personas correctas y en el modo correcto; además, actuamos de forma consistente y coherente. Hacemos las cosas de forma ágil y pensando en nuestros empresarios.



Potencializamos nuestro conocimiento y lo convertimos en servicios, procesos o modelos de negocio que generen valor para la Cámara y la comunidad empresarial. Proponemos y nos arriesgamos.



Somos responsables de nuestro propio desarrollo y aprendizaje. Colaboramos.



Construimos confianza, apoyamos a nuestros equipos en su desarrollo y entregamos resultados.

Reconocimiento entre las mejores empresas para trabajar



Dentro de la medición de las mejores empresas para trabajar para las mujeres, realizado por firma Great Place to Work, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia ocupó el puesto **7** en Colombia.



Dentro de la medición de las mejores empresas para trabajar, realizado por firma Great Place to Work, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia ocupó el puesto **11** en Colombia.

Las cifras sobre el talento humano de la organización se presentan en la segunda parte de este informe en el aspecto social.

3. MATERIALIDAD Y COBERTURA

3.1 Análisis de materialidad

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

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

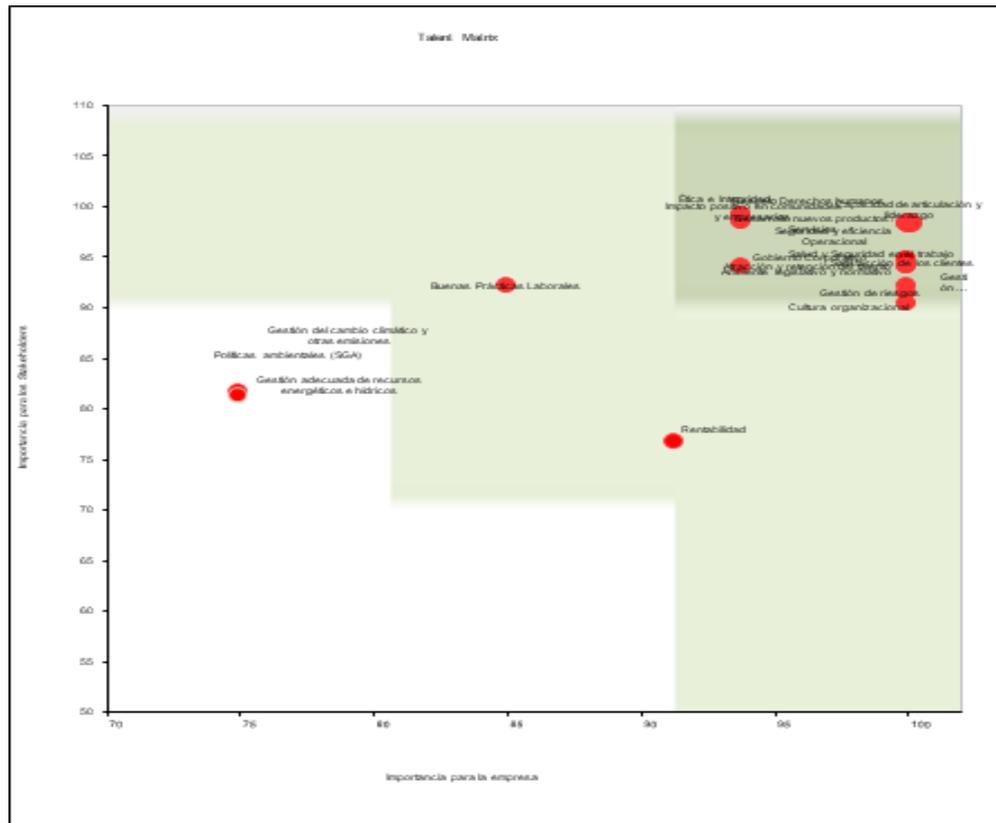
- Cumplimiento de la Ley (ambiente normativo)
- Respeto Derechos humanos
- Ética e Integridad
- Capacidad de articulación y liderazgo
- Seguridad y eficiencia Operacional
- Impacto positivo en comunidades y empresarios
- Desarrollo nuevos productos / Servicios
- Satisfacción de los clientes
- Ambiente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

3.2 Aspectos prioritarios de la matriz de materialidad

- Aspectos Económicos
 - Capacidad de articulación y liderazgo
 - Impacto positivo en comunidades y empresarios
 - Desarrollo nuevos productos / Servicios
 - Gestión de la Innovación y el conocimiento
- Clientes
 - Satisfacción de los clientes
- Colaboradores
 - Respeto Derechos humanos

- Atracción y retención del talento
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Cultura organizacional
- Gestión de los impactos de la operación
 - Consumo de energía
 - Consumo de agua
 - Manejo de residuos
 - Cultura ambiental
 - Gestión de proveedores
- Gobierno corporativo
 - Cumplimiento de la Ley (ambiente normativo)
 - Ética e Integridad
 - Ambiente legislativo y normativo
- Riesgos
 - Gestión de riesgos y Seguridad y eficiencia Operacional

Matriz de materialidad para la CCMA



4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés

Los grupos de interés son el conjunto de empleados, empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas con quienes la CCMA construye y comparte intereses comunes; son seleccionadas con criterios de transparencia y legitimidad, y tienen capacidad de impactar significativamente las empresa e instituciones que trabajan con la Entidad.

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

La CCMA tiene relaciones responsables con 14 grupos de interés:



Estos grupos de interés apoyan la Cámara en la definición de los asuntos materiales y estratégicos para la entidad. Así fue como a través de encuestas realizadas se construyó con ellos la matriz de materialidad.

5. GOBIERNO

Estructura de gobierno

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.

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 fortaleciendo la interacción con sus grupos de interés, realidad que hace imperativo la definición de posturas corporativas en un entorno cambiante y complejo.

En el 2021, hicimos una revisión y actualización de las herramientas de Gobierno Corporativo de la CCMA que se presentará para aprobación a la Junta Directiva en el 2022.

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



Junta Directiva de la CCMA

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

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

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

Para el periodo 2019-2022 la Junta Directiva de la CCMA está conformada así:

PRINCIPALES POR LOS COMERCIANTES	SUPLENTE POR LOS COMERCIANTES
AGROCHIGÜIROS S.A.S.	ÓPTIMA S.A. VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN
CONALTURA - CONSTRUCCIÓN Y VIVIENDA S.A.	LA COMPANY CREATIVA S.A.S
COMPAÑÍA DE CONSTRUCTORES ASOCIADOS S.A.	MEDICARTE S.A.S.
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.

PRINCIPALES POR LOS COMERCIANTES	SUPLENTE POR LOS COMERCIANTES
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	
BEATRIZ EUGENIA URIBE RESTREPO	ANA CRISTINA BERNAL
LUIS FERNANDO HOYOS GIRALDO	JUAN CAMILO VIANA SALAZAR

Comités de apoyo a la Junta Directiva

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

COMISIONES Y COMITÉS JUNTA DIRECTIVA

7

MESA DIRECTIVA GABRIEL HARRY HINESTROZA LUIS FERNANDO HOYOS JUAN PABLO SALAZAR	COMISIÓN DISCIPLINARIA LUIS FERNANDO ÁLVAREZ ÁLVARO LONDOÑO FERNANDO ROJAS	ELECCIONES BEATRIZ URIBE RESTREPO RODRIGO PUYO VASCO LUIS FERNANDO HOYOS LUIS FERNANDO RESTREPO	REGISTRO ANA CRISTINA BERNAL PIEDAD HERNANDEZ RAUL MARIO ECHEVERRI RODRIGO PUYO
COMITÉ AUDITORÍA, RIESGOS BUEN GOBIERNO BEATRIZ URIBE RESTREPO GABRIEL HARRY HINESTROZA PIEDAD HELENA HERNANDEZ	INFRAESTRUCTURA GABRIEL HARRY HINESTROZA CARLOS EDUARDO LOAIZA JUAN MANUEL GÓMEZ TULIO GÓMEZ TAPIAS	INVERSIONES BEATRIZ URIBE RESTREPO JUAN MAURICIO MONTOYA CARLOS MARIO GAVIRIA LUIS FERNANDO RESTREPO	

La Junta Directiva establece las comisiones de trabajo que estime necesarias; estas comisiones estarán integradas por sus miembros para fortalecer su gestión. Las comisiones tienen el encargo de realizar gestiones específicas, definidas en objetivos y tiempo.

De conformidad con el artículo 44 de los Estatutos de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, la Junta Directiva establecerá las comisiones de trabajo que estime necesarias. En este sentido para el 2021, se cuenta con las siguientes:

1. **Comisión de mesa directiva:** esta comisión está definida en el capítulo V de los Estatutos de la CCMA.
2. **Comité de auditoría, buen gobierno y riesgos:** este comité es permanente y tiene su propio reglamento. Tiene como función establecer los lineamientos básicos para el ejercicio del control interno, así como para asegurar, velar y evaluar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión, control y administración de riesgos diseñado por la administración de la CCMA.
3. **Comisión de inversiones:** espacio en el cual se analiza la viabilidad de hacer movimientos en las inversiones de portafolio y se hace seguimiento al comportamiento de las entidades vinculadas donde tenemos participación accionaria.
4. **Comisión de Registro:** velar por la adecuada prestación de los servicios registrales delegados en la CCMA y realizar recomendaciones de mejoramiento de los procedimientos y las operaciones registrales de acuerdo con las necesidades de los empresarios y las tendencias mundiales en materia de registros.

5. **Comisión disciplinaria:** Ejerce sobre la Junta Directiva, el control disciplinario y sancionatorio. Para su ejercicio la CCMA tendrá una comisión disciplinaria externa integrada por tres abogados de reconocido prestigio que formen parte de la lista de abogados de la Cámara. Serán nombrados cada vez que inicie un nuevo periodo de la Junta. Manual de Gobierno Corporativo Anexo III.
6. **Comisión de infraestructura:** realiza seguimiento a los temas de infraestructura que se requieran en las diferentes sedes.
7. **Comisión de elecciones:** está integrada por los miembros de Junta principales delegados por el Gobierno y son los encargados de velar por la transparencia del proceso de elecciones.

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

Desempeño de la Junta Directiva

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

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

En el 2021 realizamos la autoevaluación de Junta a los 12 miembros principales, en total fueron 24 preguntas, las mismas se dividieron en las siguientes categorías:

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

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

Comité de Auditoría Buen Gobierno y Riesgos

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

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

Modelo de gestión integral de riesgos

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia reconoce la Gestión Integral de Riesgos como un mecanismo de creación de valor corporativo y una herramienta que facilita la toma de decisiones organizacional. Hoy en día, las organizaciones con más éxito no asumen los riesgos, sino que los estudian, analizan y gestionan. Teniendo en cuenta lo anterior, durante el año 2021 se desarrollaron las siguientes actividades en pro de madurar el Sistema de Gestión Integral de Riesgos:

- Actualización del marco documental del Modelo de Gestión Integral de Riesgos.
- Cierre en el mes de abril de la “Fase III: Hoja de Ruta y Estrategia.
- Se realizó el monitoreo de los Riesgos Corporativos con el Comité de vicepresidentes mediante la identificación de coyunturas, iniciativas corporativas y calificación de riesgos.
- Con el objetivo de fortalecer el estado de preparación en continuidad de negocio de la CCMA, se lideró un proyecto de realización de un diagnóstico inicial para el análisis e implementación del Programa de Continuidad de Negocio
- Se calculó el perfil de riesgos para los 12 procesos.



- Se participó en la ejecución del Diagnóstico del Sistema de Control Interno con una firma especializada para comparar el avance obtenido en cada una de las aristas del sistema con respecto al ejercicio realizado en el año 2018.
- Se construyeron las matrices de riesgos de las cinco regionales y el resultado del perfil de riesgos fue un total de 111 riesgos y 433 controles.

Propiedad

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

La CCMA desarrolla sus funciones autónomamente, no obstante, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 2042 de 2014, también podrá lograr sus objetivos mediante la constitución o participación en entidades vinculadas. Es así como la CCMA forma una red de instituciones al servicio de la región y participa directamente en, al menos, siete sociedades de tipo comercial y de naturaleza privada o mixta, y en al menos siete entidades sin ánimo de lucro o comerciales donde tiene asiento y participa en su gobierno y que denominará no controladas. En todas estas entidades, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participa activamente para cumplir sus funciones y su propósito de impulsar el desarrollo económico y la competitividad regional.

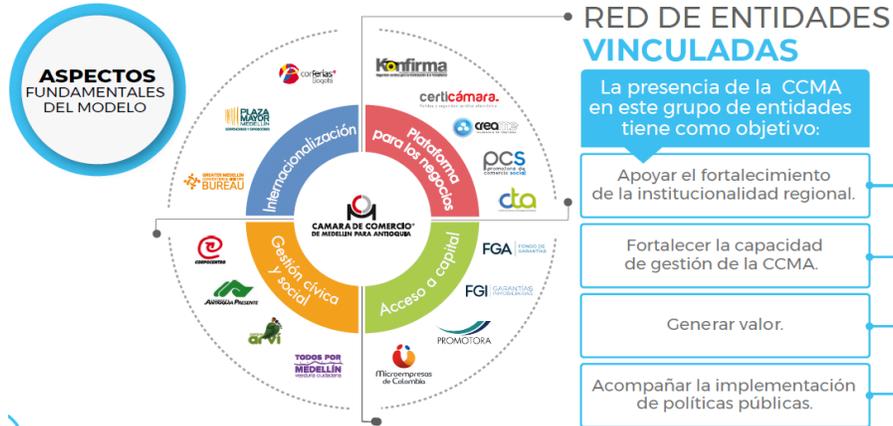
La CCMA desde su estrategia ha establecido ser un referente de excelencia e innovación empresarial, es por esto que trabaja en su modelo de Gobierno Corporativo que enmarca su rol de propietario, estableciendo claramente los lineamientos de dirección y control que como matriz debe impartir para procurar una gestión responsable, sostenible, eficiente y transparente, no solo de ella sino también de sus entidades vinculadas.

Desde el ejercicio de la propiedad, la CCMA tiene delegados en las Juntas Directivas de las entidades vinculadas, para esto se realiza desde la Dirección de Gobierno Corporativo seguimiento a la asistencia, además, este año como un valor agregado nos reunimos con los vicepresidentes quienes nos representan en estas juntas directivas para identificar puntos de trabajo conjunto e identificar si requieren algún acompañamiento de la Dirección

Entidades vinculadas

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

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO



Actualmente nuestra red de entidades vinculadas está conformada por 16 entidades, 7 de ellas sociedades comerciales y 9 entidades sin ánimo de lucro.

En el 2021 se realizaron capacitaciones en diferentes temas a las entidades vinculadas, como planeación de Asambleas, responsabilidades de los miembros de Junta Directiva y gobernanza de los riesgos y retos del Gobierno Corporativo para el fortalecimiento de las ESAL.

Durante el 2021, se acompañó activamente a la organización en la definición de la nueva estrategia, y se continuó con la integración de las áreas de Riesgos, Auditoría y Gobierno Corporativo en el Grupo de Apoyo al Sistema de Control Interno.

Desde el ejercicio de la propiedad, la CCMA tiene delegados en las Juntas Directivas de las entidades vinculadas, desde la Dirección de Gobierno Corporativo se realiza seguimiento a la asistencia y a los reportes de los acontecimientos más relevantes en estas Juntas.

Además, este año, se acompañó a Todos Por Medellín y Corpocentro con la elaboración del Reglamento de Junta Directiva, buscando seguir fortaleciendo las herramientas de Gobierno Corporativo de la red de entidades vinculadas de la CCMA.

6. ÉTICA E INTEGRIDAD



La CCMA tiene definido un modelo de cultura organizacional la que se promueve constantemente entre los empleados, se tienen los procesos necesarios para implementarla y se tienen manuales de conducta y control establecidos. También desde la cultura se promueve el desarrollo sostenible, el reconocimiento de los derechos humanos, el autocontrol, la integridad y la anticorrupción.



Así aplico el AUTOCONTROL

- Reviso permanentemente lo que hago para identificar si debo modificar o mejorar alguna actividad.
- Implemento los controles relacionados con mi proceso.
- Establezco indicadores para medir mis actividades.
- Soy responsable con mis acciones.
- Cumplo las políticas y procedimientos establecidos en la Cámara.
- Actúo de forma ética.
- Soy consciente de que el control empieza en mí.

Somos ágiles y confiables.



Cada día me pongo objetivos claros
y me comprometo a gestionar los riesgos y a implementar los controles de mi proceso. Revisar en qué puedo mejorar

¡es tener autocontrol!

Somos ágiles y confiables.

Seguridad de la información

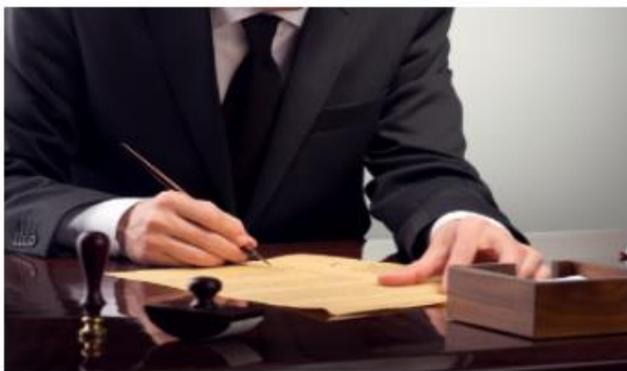
Para proteger nuestra información y dar cumplimiento a las disposiciones legales existentes en este tema, en nuestra entidad se establecieron estas políticas que debes conocer y cumplir:

- Administración de los recursos y equipos de cómputo y comunicaciones: los recursos y equipos informáticos pertenecen a la organización y son entregados a cada colaborador para el cumplimiento de sus actividades laborales; por eso, la información que se produzca y que se contenga en ellos debe ser de carácter estrictamente laboral y su contenido es propiedad de la Cámara.
- Deber de custodia: cada colaborador es responsable de proteger y de usar correctamente la información generada en el desarrollo de su labor.
- Información dirigida a medios de comunicación: la entrega de información corporativa a medios de comunicación se debe coordinar únicamente desde la Vicepresidencia de Comunicaciones y Mercadeo.
- Información disponible al público: este tipo de información se puede consultar en nuestro sitio web camaramedellin.com y se entrega, igualmente, en publicaciones y boletines.
- Tratamiento de correspondencia: este debe hacerse bajo los lineamientos establecidos por nuestra área de Administración de Documentos.
- Código de ética y reglamento interno de trabajo: todos los colaboradores deben conocer los lineamientos establecidos en los capítulos II y III del Código de ética y buen gobierno (AD-M-02) sobre la propiedad intelectual y seguridad virtual, habeas data y protección de datos personales relacionados con el tratamiento de información respectivamente, así como las directrices contenidas en el Reglamento interno de trabajo (RH-POL-01).
- Cuidar nuestra información es responsabilidad de todos.

Como entidad administradora de recursos públicos se trabaja la transparencia, la ética y el control. Estos asuntos se promueven entre los públicos de interés: empleados, clientes, empresarios, proveedores. Es así como la Entidad se sumó al Pacto por la integridad y la lucha contra la corrupción promovido por la vicepresidencia de la República.

Cámara de Comercio de Medellín se suma al Pacto por la Integridad y la Lucha Contra la Corrupción

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 41 cámaras de comercio más, la Vicepresidencia de la República, la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y Confecámaras se sumaron a la Ruta de la Transparencia con la firma del *Pacto por la Integridad y la Lucha Contra la Corrupción*, que fomenta la cultura de la legalidad en el país.



Este Pacto busca a través de una herramienta tecnológica el diligenciamiento de una encuesta de autoevaluación confidencial sobre los componentes de transparencia que tienen las empresas. "Con ello cada empresa identifica en qué puntos tiene oportunidades de mejora para elevar sus estándares de cumplimiento legal, de gobierno corporativo y códigos de ética y buen gobierno", explicó Jorge Villegas, secretario General de la Cámara de Comercio de Medellín.

Esta herramienta denominada *Integrity App* se aplicará primero para cada una de las cámaras de comercio firmantes del Pacto y posteriormente se hará la invitación a la comunidad empresarial para hacer la autoevaluación y se puedan hacer mejoras con el objetivo de fomentar la cultura de la legalidad.

"En la lucha contra la corrupción, la clave es la prevención. Por ello, tenemos que lograr la cultura de la integridad en el sector público y privado, una sociedad que diga ¡basta a la corrupción!, no más opacidad, donde los ciudadanos sepan qué se decide en el Estado, y a quienes benefician las decisiones", manifestó la vicepresidenta, Marta Lucía Ramírez.

7. INFORME DE GESTIÓN

La organización durante el 2021 realizó una gestión destacada, asumiendo el liderazgo en la gestión de grandes retos, que exigieron mayor compromiso de la institución para contribuir en primera instancia a los gobiernos locales y departamentales con estrategias para contener y minimizar el impacto producto de los picos de contagio de la pandemia y en segunda instancia manteniendo una serie de servicios para ayudar a que los empresarios más afectados por la misma pudieran tener respuestas y salir adelante.

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**". Los cuales dada las condiciones que se presentaron en 2021 un porcentaje alto de estas se realizaron a través de mecanismos virtuales dado que gran parte del año las sedes continuaron



cerradas para proteger la integridad de los colaboradores y las de los comerciantes que generalmente hacían los trámites de manera presencial.

7.1. Servicios Registrales

Durante el año 2021 se mantuvo la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica decretada mediante el decreto 417 de 2020 como consecuencia de la grave calamidad pública que continuó afectando al país por causa del coronavirus COVID-19, y que llevaron a que la Dirección de Registros enfrentara nuevos retos que la obligaron a hacer ajustes para ampliar la capacidad de atención de los canales virtuales, al tiempo que adelantaba acciones para volver a la atención presencial en algunas de las sedes de la Cámara de Comercio.

Estos ajustes 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. A partir del mes de julio de 2021 se expiden de manera automática los certificados especiales que dan cuenta de la liquidación de las personas jurídicas y la compraventa de los establecimientos de comercio, los cuales pueden adquirirse ante las taquillas de la Cámara de Comercio y recibirse de manera inmediata por los interesados.

Igualmente, en trabajo con Confecámaras, a partir del mes de noviembre de 2021 salió a producción el nuevo proceso de cambios de domicilio para el RM y RESAL mediante la radicación de este tipo de trámites a través del RUES, esto con el fin de dar cumplimiento con la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio específicamente frente a los traslados de domicilio, de comerciantes Personas Naturales y Jurídicas.

2. La Jefatura Jurídica de registros acompañó a la Dirección de registros en el Comité Sub – Regional de Cámaras de Comercio de la región noroccidental, liderado por esta Cámara de Comercio, celebrado el 28 de mayo de 2021 bajo la modalidad virtual, con la asistencia de representantes de todas las Cámaras de Comercio de la región y el acompañamiento de Confecámaras. En el taller se socializaron los temas de mayor impacto dentro de la agenda del Comité RUES, cambios normativos y unificación de criterios.

3. La Dirección de Registros asistió a toda la agenda anual del subcomité Operativo de Registros liderado por la Confederación y en el que participan las Cámaras Coordinadoras

del país. Durante el año se trabajaron los proyectos de cambios normativos, se hicieron mesas de trabajo con autoridades y cámaras de comercio para la implementación práctica de cambios en el RUP, RNT, RONEOL, entre otros. Así mismo, colaboramos activamente en la elaboración de los documentos de unificación de criterios registrales, cuyo contenido fue socializado a las demás Cámaras de Comercio del país en el taller nacional de registros de Santa Rosa de Cabal (Virtual).

4. La declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional declarada como consecuencia de la pandemia por el COVID-19, que obligó al cierre de nuestras sedes, requirió entonces que se hicieran ajustes para ampliar la capacidad de atención de nuestros canales virtuales para satisfacer las necesidades de orientación de nuestros usuarios.

Para ello, se desarrolló una plataforma para el agendamiento virtual de las solicitudes de orientación, en donde nuestros usuarios pueden encontrar una clasificación de los diferentes temas objeto de orientación y agendar una atención telefónica especializada según la materia sobre la cual tienen inquietudes o requieren asesoría. Con esto, fue posible dirigir la agenda de lo presencial a lo virtual, y atender así las necesidades de nuestros usuarios.

La orientación telefónica se dividió entonces en varios ejes:

- a) **CREACIÓN EMPRESA:** se brinda orientación a los emprendedores sobre los trámites de matrícula de persona natural, el uso del aplicativo de matrícula de persona natural, constitución de sociedades, información sobre la Ley de emprendimiento juvenil, y orientación en la utilización del aplicativo de constitución de SAS virtual.
- b) **TRÁMITES REGISTRALES Y RADICADOR VIRTUAL:** apoyando a los usuarios en el uso del radicador virtual, elaboración de actas, nombramiento de representante legal, Junta Directiva, Revisor fiscal; contratos de compraventa, reforma de estatutos, transformaciones, reactivaciones, cancelación matrícula persona natural y/o establecimiento de comercio, mutaciones (cambio de dirección, cambio de nombre establecimiento), acompañamiento en el aplicativo de mutaciones cuando el usuario tiene clave, consulta virtual de expedientes, disolución y liquidación de personas jurídicas, cambio de domicilio de sociedades mercantiles, E.S.A.L. y persona natural.
- c) **RENOVACIÓN:** se brinda acompañamiento en el proceso de renovación virtual, clave segura, diligenciamiento del formulario virtual y manual
- d) **EXPLICACIÓN DE LA CARTA DE DEVOLUCIÓN:** Orientación a los usuarios de cómo subsanar los requerimientos de los documentos que sean objeto de requerimiento y en el procedimiento establecido para realizar los “reingresos” de los documentos devueltos.

Durante el 2021 fueron orientados en los diferentes servicios registrales a través del agendamiento, 36.352 usuarios.

5. Desde el mes de abril y hasta finales de agosto se mantuvo una atención presencial controlada, a pesar de que nuestras sedes estuvieron cerradas por el tercer pico de la pandemia por COVID-19, para aquellos casos puntuales que requerían de presencialidad.

A partir del mes de septiembre, nuevamente se abrieron nuestras sedes regionales, Poblado, Centro y Bello, en donde se atiende al público tanto a través de un agendamiento cuando se requiere de una atención más especializada, o por demanda de manera inmediata cuando se trata de un asunto que puede resolverse en un menor tiempo.

6. En el año 2021 se efectuó nuevamente la certificación de todo el grupo de abogados de registros, abogados de RUP y abogados de orientación, así como la certificación de todo el grupo de actualizadores, taquilleros y colaboradores de los centros regionales, con el fin de actualizar y unificar los conceptos relacionados con los procesos concursales y la nueva normatividad generada con ocasión de la emergencia por el COVID-19 y con el fin de robustecer las competencias en estos temas.

En total, más de setenta (70) funcionarios participaron en el proceso de certificación.

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

7. Igualmente, en aras de dar una adecuada respuesta a las peticiones de copias, se continuó contando con un correo electrónico al cual los peticionarios pueden solicitar las copias de los diferentes documentos que reposan en los diferentes registros públicos que administra la Cámara de Comercio. La Orientadora descarga las copias y piezas del expediente registral que le hayan sido solicitadas, en archivos con formato PDF/A. Así mismo remite al solicitante el archivo de copias utilizando su correo electrónico.

Durante el año 2021, se dio respuesta a 7.104 derechos de petición con solicitud de copias de documentos registrados.

8. Desde el correo de transparencia, se atendieron un total de 2.540 solicitudes de información y copias remitidas por diferentes autoridades judiciales y administrativas, relacionadas con información que reposa en los Registros Públicos.

9. Se definió un correo electrónico para la revisión de certificados en los cuales el cliente identifique algún error o inconsistencia, de manera que pueda adelantarse la revisión correspondiente sin necesidad de que los interesados tengan que desplazarse a las oficinas de la Cámara de Comercio.

Desde su implementación en octubre de 2021, se han recibido 480 solicitudes de corrección de certificados, de las cuales solo han requerido algún tipo de corrección 266 de ellas.

10. A partir del mes de septiembre de 2021 se implementó un proceso nuevo, dirigido a homologar la entrega de documentos (certificados y RUT) por medio del correo electrónico de notificación judicial para los trámites radicados físicamente a través de cualquiera de nuestras sedes, específicamente en aquellos trámites relacionados con las matrículas nuevas y los trámites que incluyen certificados no inmediatos y certificados especiales, con lo que se logra una disminución en el número de personas que deben acercarse físicamente a las sedes.

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

Desde el 2 de septiembre de 2021 se enviaron un total de 1.183 certificados de registro mercantil, 950 certificados de existencia y representación legal, 773 certificados especiales y 1.436 certificados de RUT a través de este nuevo servicio.

Comportamiento de los principales registros

Registro Mercantil

Comerciantes Matriculados y Renovados			
	2020	2021	% Var
Matrículas*	22.594	25.819	14.27%
Renovados	107.700	114.427	6.24%
TOTAL	130.294	140.246	7.63%

*Las cifras de matriculados en 2020 incluyen los efectos causados por la ley 1780 Emprendimiento Juvenil

Dada la dinámica comercial y confianza de los empresarios, emprendedores y las personas no formalizadas los niveles de creación de empresas tuvieron un comportamiento muy positivo al tener niveles de crecimiento superiores a la proyección de cierre del PIB.

Registro Único de Proponentes

RUP			
	2020	2021	% Var
Inscripciones	759	813	7.1%
Actualizaciones y renovaciones	1.994	2.492	24,9%
TOTAL	2.753	3.305	20%

Registro Entidades sin Ánimo de Lucro

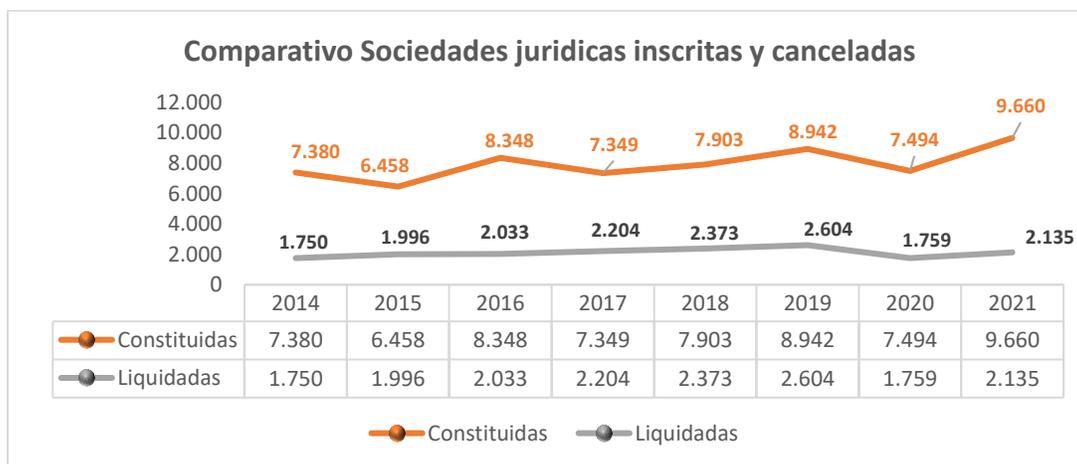
ESALES			
	2020	2021	% Var
Inscripciones	424	474	11.8%
Renovaciones	5.090	5.370	5.5%
TOTAL	5.514	5.844	5.98%

El caso de las Esales no fue la excepción al mostrar un comportamiento en las inscripciones de nuevas esales muy superior a las expectativas que la organización tenía al inicio del periodo.

Registro Nacional de Turismo

RNT			
	2020	2021	% Var
Inscripciones	3.902	4.071	4.33%

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 2014-2021 la tasa anual de crecimiento compuesto fue de 3,92% y que al ser comparada con la tasa de empresas que se han liquidado en el mismo periodo de tiempo 2.88% representa aun una brecha positiva que sustenta un crecimiento de la estructura empresarial de la organización. Puntualmente en el 2021 se da un crecimiento de los dos indicadores como consecuencia de la reactivación económica luego de que las estrategias implementadas por los gobiernos local, departamental y nacional surtieran efecto y contribuyeran para que la comunidad empresarial no se viera tan afectada.

Orientación empresarial

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

Registro	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total, trámites registrales y atención y orientación empresarial	1.420.284	1.498.711	1.480.413	1.470.606	978.102	820.876

Teniendo en cuenta los trámites de registros, la orientación y la atención de empresas, se tiene el siguiente acumulado histórico, que para el 2021 con respecto al 2020 bajo en 16%, esto como consecuencia de la continuación de la crisis sanitaria mundial, porque, aunque se dispusieron de los canales virtuales inmediatamente y gran parte del año estuvieron abiertas las sedes empresariales, la población empresarial no aprovecho estos espacios para realizar los trámites registrales.

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, en el que se implementan nuevas estrategias para descentralizar los tramites de la renovación del Registro Mercantil, Esal, RUP, RNT entre otros.

Canales de recaudo

Canales	2021
Bancos y corresponsales	2.518
No Bancarios (Baloto, Grupo Éxito, GANA, Efecty, Olímpica, punto de pago, 472)	3.003
Total	5.521



La disposición de canales para la prestación de servicios registrales ha crecido en el tiempo principalmente entre 2020 y 2021 producto de la necesidad de descentralizar la atención de los servicios registrales producto de la pandemia buscando la protección de empleados y empresarios, promoviendo el uso de otros canales de pago. El crecimiento generado en este periodo fue de **19,4%**.

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.

Durante la vigencia 2021 a través de las sedes regionales, los servicios virtualizados y la estrategia de descentralización para la atención a los comerciantes logró realizar acompañamiento en los procesos de renovación del registro y otros trámites en los 69 municipios jurisdicción Cámara con un cumplimiento del 100% de cobertura.

Los equipos de trabajo de los centros empresariales continuaron atendiendo al público a través de los diferentes canales dispuestos por la organización, en parte del año a través de medios digitales y la otra de manera presencial brindando atención en temas de formalización empresarial y trámites para el registro.

Dado los resultados obtenidos en el 2020 se continuó una atención personalizada a gran parte de los empresarios donde se les brindó toda la información correspondiente a los servicios cámara para la reactivación económica; acciones que fueron muy bien recibidas por los empresarios y emprendedores.

Servicios electrónicos

A través de la herramienta E-cer, se expidieron 441.176 certificados electrónicos, con un crecimiento del 6% con respecto al 2020, que fueron 416.052 lo que permite identificar la aceptación que tiene dentro de los empresarios los procesos de virtualización de trámites que la Cámara ha venido desarrollando, principalmente en la expedición de certificados.

El 2021 fue un año en el que la organización continuó mejorando los canales virtuales de atención a los empresarios, traduciéndose esto en una capacidad de atención superior en los diferentes trámites registrales, no solo los asociados a los certificados sino otros como se relaciona a continuación:

- Matriculas/Inscripciones virtuales: **20.349**
- Renovaciones con pago por PSE: **83.415**
- Trámites a través del radicador virtual (Constituciones, cancelaciones, nombramientos, reformas y mutaciones): **118.778**

- RUP: 4.071

Mercantil y Entidades Sin Ánimo de Lucro:

1. En el año 2021, como resultado de la depuración del RUES, fueron canceladas un total de 10.252 matrículas: 4.970 de personas naturales y 5.282 de establecimientos de comercio, sucursales y agencias. Igualmente, quedaron en estado de disolución y liquidación un total de 2.692 personas jurídicas.

2. Se hizo una mejora en el aplicativo de la SAS virtual que se encuentra en la Ventanilla Única Empresarial - VUE, de manera que sea posible la edición de algunos artículos del modelo de estatutos. Algunos de estos artículos que se pueden modificar son los relacionados con la vigencia de las sociedades y el objeto social, lo que permite que los estatutos se adecúen más a las necesidades de los constituyentes.

También se habilitó la posibilidad que, una vez elaborados los estatutos y los formularios de matrícula a través del aplicativo, el usuario los imprima y los presente personalmente ante las taquillas de la Cámara de Comercio.

En 2021 a través de la Ventanilla Única Empresarial – VUE, se matricularon ante la Cámara de Comercio de Medellín un total de 6.413 personas naturales como comerciantes y se constituyeron 1.220 SAS de manera virtual.

3. Se hicieron importantes ajustes en nuestros aplicativos virtuales para garantizar una adecuada atención de las solicitudes de inscripción sin necesidad de acercarse de manera física a una sede.

En atención a ello, fue necesario diseñar nuevas ayudas visuales, como por ejemplo un manual con un paso a paso para la utilización del radicador, y realizar talleres en vivo a través de la plataforma Youtube para dar a conocer las funcionalidades de este aplicativo y así facilitar la presentación de las solicitudes de registro sin necesidad de salir de la casa.

Como consecuencia de lo anterior, durante el año 2021 se inscribieron un total de 37.613 solicitudes presentadas a través del radicador virtual.

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

4.1. Se realizaron ajustes en la aplicación Web para optimizar el tiempo de respuesta hacia los usuarios externos, se habilitaron nuevas funcionalidades y contenidos



encaminado a atender con oportunidad, calidad y pertinencia el proceso de renovación del Registro Mercantil y ESAL.

4.2. Se incluyeron los mensajes informativos y ayudas visuales para la reclasificación de los códigos CIU que fueron objeto de actualización por parte del DANE.

4.3 Se habilitó la opción de Reingreso Virtual de las solicitudes de renovación devueltas.

4.4. Para el caso en el control de las actividades de alto impacto se incluyó el anexo del certificado de uso de suelos como documento "Opcional" para culminar el proceso de solicitud de renovación.

5. Cumpliendo con las medidas de bioseguridad impartidas por el Gobierno Nacional, la Cámara de Comercio dispuso en casi todas sus sedes montajes especiales para apoyar el proceso de renovación de los distintos registros que integran el RUES durante todo el mes de marzo de 2021. La sede Unicentro, por sus características especiales, solo contó con el montaje durante la última semana de renovación.

6. Para disminuir la asistencia de nuestros usuarios a las sedes, se creó un servicio de entrega de los libros de registro a domicilio en la ciudad de Medellín y el área metropolitana.

En 2021, se enviaron a domicilio 1.431 libros.

7. Como parte del Subcomité Operativo de Registros, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó las mesas de trabajo de Confecámaras y la DIAN para la eliminación del pre-RUT como requisito para la asignación del NIT. Lo anterior toda vez que a través de la resolución No. 000110 de la DIAN, se facultó a las Cámaras de Comercio para que a través de sus sistemas registrales realicen la captura de la información requerida para la inscripción y actualización del Registro Único Tributario – RUT, para su posterior transferencia a la DIAN.

Registro único de proponentes:

1. En 2021 se hicieron todas las adecuaciones a nuestro aplicativo de RUP para dar cumplimiento a lo dispuesto por los Decretos 399 y 578 de 2021, de manera que los proponentes que así lo desearan pudieran incluir la información financiera de los años 2018 y 2019 para el cálculo de los requisitos habilitantes de capacidad operacional y capacidad financiera.

Para dar publicidad a esta información, se enviaron news y mensajes de sms a todos los proponentes que cumplían con los criterios para la presentación de la información



financiera, y se publicó un landing y un banner informativo en la página web de la Cámara de Comercio de Medellín.

Igualmente, se dictó una charla a través del canal de YouTube, informando en qué consistían los cambios de los Decretos 399 y 578 de 2021 y el procedimiento que debían seguir los interesados para reportar su información financiera de los últimos dos años, a la cual asistieron un total de 57 personas.

Como consecuencia de lo anterior, a la fecha un total de 1.883 proponentes tienen reportada información financiera de los últimos 3 años.

3. Nuevamente, para la temporada de renovación del año 2021, se continuó con el esquema de servicio de orientación especializada a los proponentes, así:

- Atención personalizada a través del sistema de agendamiento de citas por parte de siete orientadores que refuerzan el equipo habitual de orientación. Por razones de bioseguridad, esta orientación se realizó de manera virtual, y solo se tuvo atención presencial en nuestras sedes Poblado y Centro los últimos días de plazo para la renovación.
- Atención telefónica provista por un grupo de siete orientadores dedicados a resolver consultas puntuales del RUP.
- Atención por un orientador a través de una línea de Whatsapp exclusiva para atender consultas de RUP.

A través de este servicio se atendieron un total de 5.165 llamadas, 296 conversaciones de whatsapp y 361 citas agendadas durante la temporada de renovación de 2021.

En el año 2021, el 99% de las solicitudes de renovación de RUP se tramitaron de manera completamente virtual a través del aplicativo.

4. La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó en mesas (12) mesas de trabajo para la unificación de criterios registrales en materia de RUP. En estas mesas de trabajo participaron Confecámaras y las Cámaras de Comercio coordinadoras. De estas mesas de trabajo, se elaboró una cartilla con todos los criterios unificados, que se compartió con toda la red de Cámaras de Comercio en el marco del taller nacional de registros que se llevó a cabo en el mes de noviembre de 2021.

5. Los abogados de RUP participaron del Seminario de actualización RUP organizado por la Cámara de Comercio de Bogotá y Confecámaras del 25 de enero al 2 de febrero de 2021.



Registro Nacional de Turismo (RNT) y RUNEOL:

1. **RNT:** La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó con observaciones a los Decretos 343 de 2021, 1379 de 2021, 1836 de 2021 y 1845 de 2021.
 2. Los abogados de RNT participaron del Seminario del Registro Nacional de Turismo organizado por la Cámara de Comercio de Bogotá y Confecámaras los días 10, 11, 12 y 15 de febrero de 2021.
 3. La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó en unas mesas de trabajo dirigidas a mejorar el aplicativo de RNT, en cumplimiento del convenio celebrado entre FONTUR, Confecámaras y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. **RUNEOL:** La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia participó en las mesas de trabajo para la implementación del Decreto 1008 de 2020 desde el punto de vista operativo, jurídico y técnico. En estas mesas de trabajo han participado autoridades como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Superintendencia de Sociedades, Confecámaras, la Superintendencia de Industria y Comercio y las Cámaras de Comercio Coordinadoras.

Escuela de Registros:

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

Durante el año 2021, se respondieron un total de 1.785 derechos de petición y se resolvieron 49 recursos administrativos, de los cuales solo fue revocado uno de ellos. Igualmente, se respondieron un total de 22 tutelas en las cuales se vinculaba a la Cámara de Comercio, siendo todas resueltas de forma favorable para nuestra organización.

Los temas de formación hicieron énfasis en los principales cambios normativos de la vigencia y en la implementación de actividades para el paso a la virtualidad. El desarrollo de la agenda de formación interna o de capacitación a los funcionarios de la Cámara de Comercio puede resumirse de la siguiente manera:

Formación interna (principales hitos)

- Capacitación sobre las mejoras al radicador virtual
- Seminario del Registro Único de Proponentes y el Registro Nacional de Turismo (facilitados por Confecámaras, la Cámara de Comercio de Bogotá y la Cámara de Comercio de Cali).
- Capacitaciones sobre los principales cambios normativos del período (Beneficios Tarifarios; Reuniones no presenciales, reuniones especiales; Procesos Concursales Simplificados; Actualización información financiera RUP).
- Capacitación sobre firma electrónica (énfasis en las herramientas registrales)
- Capacitación sobre Supervisión y posesiones dictada por la Superintendencia financiera
- Seminario de actualización sobre el Código General del Proceso con énfasis en el Decreto 806 de 2020 (en asocio con la Universidad de Antioquia).
- Capacitación del personal con vocación a la atención de público en varios módulos de la Escuela de servicio.
- LA CCMA participó como ponente en dos módulos del taller Nacional de Registros Públicos de Santa Rosa de Cabal, celebrado bajo la modalidad virtual para toda la Red Cameral. Así mismo, los colaboradores de registros públicos pudieron asistir como participantes en los demás temas del taller.

Formación externa (principales hitos)

Dentro del programa anual de hablemos de registros, y como consecuencia de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, la Cámara de Comercio continuó con las charlas en vivo a través del canal de Youtube. En total, en 2021 se dictaron un total de 29 charlas y talleres, incluyendo aquellos relacionados con la renovación de los distintos registros y explicaciones relacionadas con la utilización de los aplicativos de radicación virtual y constitución de SAS virtual.

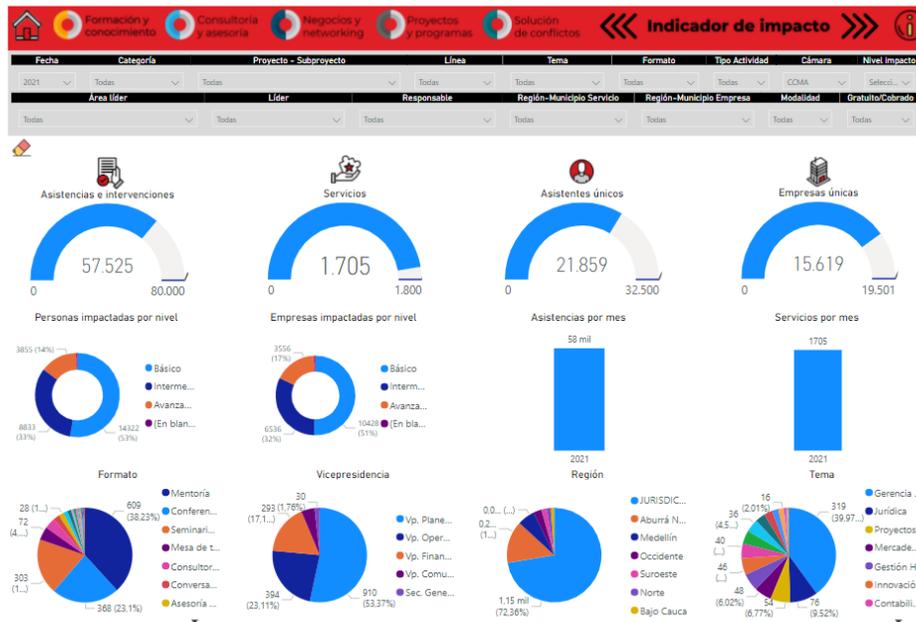
Los talleres para el uso de las plataformas virtuales permiten a los usuarios conocer no solo los requisitos legales que deben cumplirse para cada trámite, sino también ver de manera práctica como es el acceso, la interacción y el proceso de firma electrónica de cada servicio. Todos estos talleres quedan a disposición de nuestros usuarios en el canal de Youtube de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y en la Biblioteca Virtual de nuestra página web.

Aproximadamente, cerca de 2.753 personas se conectaron a nuestras charlas virtuales.

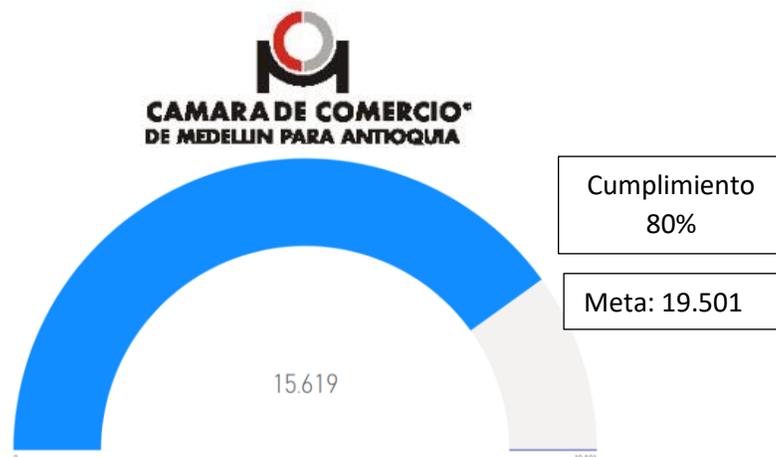
7.2. Impacto de programas de Formalización, fortalecimiento e innovación Empresarial

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”*** y Según la circular 003 del 19 de diciembre de 2019 expedida por la SIC, sustentado en el documento Conpes 3956 de 2019 en el capítulo 5.3.1, E2, líneas 5 punto tercero, se dispone que ***“teniendo en cuenta que las cámaras de comercio prestan servicios fundamentales para el desarrollo empresarial, es necesario buscar potenciar el impacto de sus actividades”***.

La CCMA dentro de su agenda de actividades enfoca recursos y esfuerzos cuantioso en dar respuesta a esta exigencia, que será descrita en este capítulo, apoyándose en su medición de herramientas tecnológicas para su visualización como la que se muestra a continuación



Es importante tener presente que durante el 2021 continúa la contingencia de La Covid 19, que exige diseñar, ajustar y dar continuidad a los servicios que estuvieran enfocados en la recuperación económica de las empresas, por lo cual la CCMA realizó esfuerzos para contribuir con la situación empresarial generando intervenciones en 15.620 empresas y con la asistencia de 56 de la siguiente forma:



Se tuvo un nivel de cumplimiento del 80% frente a la meta definida de impacto empresarial durante el periodo, esto como consecuencia de la reactivación de las industrias generaron reducción en los tiempos disponibles para realizar procesos de formación, la virtualización de estos contenidos generó agotamiento y que la oferta presencial estuvo condicionada a los picos de contagio generados durante el 2021.

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:

Con recursos Propios:

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

Los principales resultados obtenidos fueron:

- 815 jóvenes beneficiados en B2B - Conexión Compra Joven
- 54 jóvenes beneficiados en B2C – Vitrina empresarial

148 compradores vinculados en Conexión Compra Joven.

- **Conexión Moda:** Conexión Moda es la plataforma del Cluster Moda y Fabricación Avanzada, que tiene como objetivo facilitar a diseñadores y marcas nacionales e internacionales conectar con los servicios que prestan las empresas del sector moda en Antioquia, por medio de una plataforma tecnológica que muestra nuestra capacidad de trabajo, tecnología y gestión a la altura de las necesidades del sector a nivel mundial, y con el respaldo de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- 87 proveedores vinculados.
- 158 posibles compradores vinculados a la plataforma.

Con cooperación con otros aliados:

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

Los resultados obtenidos durante el 2021 fueron:



- **Fábricas de Productividad:** Proyecto con el objetivo de incrementar la productividad de las empresas, a través de asistencia técnica brindada por extensionistas que conduzca al mejoramiento de sus capacidades y desempeño. El programa se limita a brindar asistencia técnica especializada a las **pequeñas, medianas y grandes empresas**, para mejoren sus indicadores de **rentabilidad y productividad** elevando así su capacidad para competir dentro y fuera del país. Esta asistencia es brindada por extensionistas (consultores expertos) quienes, en un máximo de **60 horas**, orientan las empresas para el mejoramiento de sus capacidades y desempeño.

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

Resultados: Ciclo 2



Resultados: Ciclo 3



- **Quebradona:** es un proyecto tiene como objeto aunar esfuerzos para la ejecución de un proyecto de encadenamiento y fortalecimiento empresarial de proveedores en la zona de influencia del Proyecto Minera de Cobre Quebradona de la empresa AngloGold Ashanti. El fortalecimiento de las unidades productivas se enfocó principalmente en desarrollar habilidades para temas como:

- Educación financiera y tributaria
- Formalidad laboral

- Buenas prácticas de manufactura
- Invima
- Mercadeo y comercialización

Unidades Productivas fortalecidas en 2021:



- **Desarrollo de proveedores:** liderado por el CTA, en alianza con la Gobernación de Antioquia, la Andi y Proantioquia y se logró impactar a 5 empresas ancla y 15 empresas proveedoras para desarrollar un Programa que permitiera “Aunar esfuerzos técnicos y financieros para fortalecer las mipyme del departamento de Antioquia para la productividad y competitividad en el marco de la reactivación económica, mediante la estrategia de desarrollo de proveedores”, en sintonía con una articulación que apunte a mitigar estos efectos negativos de la pandemia del Covid-19 en la economía del departamento.
- **Sociedades BIC:** en Convenio con Confecámaras, la CCMA desarrolló un proyecto para “Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para la implementación de un programa de asistencia técnica a empresas para facilitar su transformación al modelo de Sociedades BIC”. Las Sociedades BIC son sociedades de naturaleza comercial que como parte de su modelo generan un triple impacto en los temas: Económico, Social y Ambiental.

Con el Proyecto se lograron los siguientes resultados:

- Más de 1500 empresarios fueron vinculados a nuestra promoción tanto en redes sociales como en correos electrónicos.



- Se lograron más de 315 llamadas para tener contacto y responder inquietudes de las empresas, de las cuales se generaron 223 actas de asistencia técnica y jurídica.
- Se logró la meta de registrar 30 sociedades BIC al 30 de noviembre.

Asimismo, La Cámara da continuidad a los siguientes servicios en su portafolio:

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

Es un servicio virtual auto gestionable en una plataforma, que permite a los empresarios, abrir una tienda virtual para visibilizar y vender sus productos y servicios, de una manera fácil y sin costo.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- Más de 3.900 tiendas creadas.
- Más de 20.500 productos o servicios ofertados.
- Más de 390 asesorías personalizadas en e-commerce.

Adicionalmente, por medio de la plataforma se realizaron ferias virtuales en las que participaron cerca de 580 Empresarios de diferentes sectores, con sus propios stands con y con cerca de 1650 productos y servicios.

- **Conexión financiera**, un servicio que conecta a las empresas con la solución financiera ideal de acuerdo con las características de cada negocio. A partir de un diagnóstico, se recibe información de las líneas de crédito más apropiadas y los datos de contacto para agendar su cita con la entidad de su interés.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- 780 diagnósticos realizados por empresarios.
- El 45% fue realizado por autogestión.
- 128 créditos desembolsados, el total de desembolsos por un total de \$2.858.748.714.
- 44 líneas de crédito de 25 entidades financieras.

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



empresario. El primer paso para acceder a este servicio es diligenciar un formulario de inscripción y posteriormente, un asesor se contacta con el interesado para agendar la cita con el experto.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- **10 alianzas** con las siguientes instituciones: Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia, Institución Universitaria Esumer, Institución Universitaria Marco Fidel Suarez, Pro Aburrá Norte, Sena - Fondo Emprender, Uniminuto, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad San Buenaventura, Universidad De Antioquia - Seccional Bajo Cauca y Corporación de Turismo del Occidente de Antioquia.
 - 1.703 asesorías realizadas. 1.632 empresas asesoradas.
-
- **Conexión 3E**, que les permite a los empresarios conocer y beneficiarse de la oferta de programas para el emprendimiento y fortalecimiento que se ofrecen en Medellín y en las subregiones.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- 663 diagnósticos realizados por empresarios.
 - 38% fue realizado por autogestión.
 - 58 entidades con 116 programas.
-
- **Mentoría:** el proyecto Afiliados en trayectoria mega y Mega Nacional 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 2021 fueron:

- 54 empresas en el proceso
 - 14 ESAL – Entidades sin Ánimo de Lucro
 - 53 mentores acompañando el proceso
 - 19 grupos MEGA
 - 4 aliados Estratégicos: ProAntioquia, Fundación Nutresa y Cámara de comercio del Oriente y Aburra Sur.
-
- **Espacios de Capacitación y Buenas Prácticas Empresariales:** Durante el año 2021 se realizaron 71 procesos de formación gratuitos conocidos como Hablemos de, Charlas Cámara y Tertulias empresariales, las cuales tuvieron un alto nivel de asistencia debido



a la necesidad de las empresas, estudiantes y profesionales de diferentes áreas a actualizarse y participar en procesos de formación que contribuyeran al resolver parte de la problemática generada por la pandemia. En dichas actividades se contó con 7.779 asistentes.

Estas actividades de formación se concentraron en:

- Reemprenda su Empresa - Crecer es Posible. (25 conferencias básicas - 2.148 asistentes)
- Conferencias especializadas en las áreas de mercadeo, ventas, gestión humana, innovación/transformación digital, financieras y Esales. (20 – 2.400 asistentes)
- Lanzamiento de módulo, empresas en trayectoria Mega. (5 – asistentes 1.130)
- Tertulias cluster regionales (Café y Cacao, derivados lácteos y cítricos) (2 de cítricos con 28 asistentes, 1 de cacao con 25 asistentes y 1 de café con 25 asistentes, 2 de lácteos con 93 asistentes)
- Programas de formación exportadora y oportunidades comerciales. (13 - 1.129 asistentes)
- Eventos especializados: Café Fina Experiencia (200 asistentes), Foro Cacao (168 asistentes), Congreso Nacional de Derivados Lácteos (129 asistentes), y Evento Invest Early Latam (269 asistentes).

• **Proyecto: Programa de Crecimiento Empresarial para la Formalización – CREEce**

Cuyo objetivo es Aunar esfuerzos para implementar el programa de crecimiento empresarial para la formalización - CREEce, dirigido a micro y pequeñas empresas para apoyar su crecimiento y lograr avances en su proceso de formalización.

Regiones Impactadas	Inversión	Impacto Regional
Medellín Aburrá Norte		
Quibdó Oriente	\$1.726.233.123	
Antioqueño	<i>MINCIT</i> \$1.363.233.123	Avances
Bajo Cauca Norte	<i>CCMA</i> \$363.000.000	720 unidades intervenidas.
Occidente Suroeste		

- **Antioquia se Formaliza**

Proyecto que tuvo como objetivo Acompañar y orientar a las unidades productivas informales en su proceso de formalización, mediante la sensibilización en espacios de formación y el pago de la matrícula mercantil, como medida de apoyo para reactivar su actividad comercial en medio de la crisis generada por la pandemia del Covid 19 y también en la post pandemia.

Regiones Impactadas	Inversión	Impacto Regional
		Avances
Departamental	\$ 13'432.000 para formalizar	Unidades Formadas: 5.287 Unidades Formalizadas: 147

- **Cluster cárnico Bovinos**

Proyecto que tuvo como objetivo estructurar e implementar el clúster cárnico bovino para el departamento de Antioquia

Regiones Impactadas	Inversión	Avances
Departamental	\$ 185.580.500	Actualmente se encuentra en la estructuración del plan de acción y Gobernanza del Cluster

7.3. 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 2021 fueron 283 Aliados estratégicos con los que se trabajaron temas como: entorno de negocios, Innovación y conocimiento, Estrategia y negocios.



**CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA**



283
aliados del
sector público
y privado

Capacidad de articulación

- Instituciones **educativas**
- Instituciones y **gremios**
- Aliados **gubernamentales**
- Aliados **internacionales**
- Empresas y **fundaciones**

Adicionalmente los cluster tuvieron una participación relevante en apoyo a la implementación de acciones para acompañar a los empresarios en los procesos de recuperación empresarial, a través de la siguiente forma:

- **Cluster Medellín Health City** Apoyo a los gobiernos locales en las siguientes estrategias:
 - Formulación, con el liderazgo del Consejo Asesor y el trabajo colaborativo de la Visión del Futuro de la salud y el bienestar con perspectiva 2026, definido como propósito de transformación masiva “Generamos bienestar (y salud) a través del cuidado individual y colectivo” y se definieron 13 (trece) áreas de gestión a ser desarrolladas
 - Se realizó la 13ava edición del Medellín Health City Summit, con la participación de 29 conferencistas y 309 asistentes
 - Se realizó la primera edición del Vida Independiente Summit, con el liderazgo de las empresas e instituciones que integran la mesa del mismo nombre, con la participación de 19 conferencistas y 126 asistentes
 - Se realizó la primera edición del Nutrición avanzada Summit con el liderazgo de las empresas e instituciones que integran la mesa del mismo nombre, con la participación de 16 conferencistas y 210 asistentes
 - Con el trabajo colaborativo de las universidades Eafit, EIA y CES, y las empresas de la mesa vida independiente, se desarrolló el proyecto Vida In, para la identificación de iniciativas empresariales con estudiantes de pregrado

- Se desarrolló una formación ejecutiva, para gerentes y directores de clínicas y hospitales, en tecnologías de la cuarta revolución industrial que habilitan la transformación digital de la industria de la salud
- Se realizó el primer Fam Trip de compradores de servicios de salud, después de la pandemia, con la presencia en Medellín, representantes de cinco compañías de seguros del mismo número de países del Caribe
- Destacar la aprobación e inicio de operación de Sarpa, con aerolínea comercial para conectar los mercados de Aruba y Curazao con vuelos directos desde Medellín

- **Cluster Turismo de Negocios:**

El cluster Turismo de negocios durante el periodo 2021 lideró dos proyectos de gran impacto para la comunidad empresarial que fue la más afectada durante la pandemia y que desde 2020 se viene realizando un acompañamiento más exigente para ayudarlos en su proceso de reactivación económica, esos proyectos son:

- **Hagamos historia**, cuyo objetivo es Acompañar a los empresarios de la industria del turismo en el fortalecimiento comercial, el desarrollo de habilidades de comunicación y relacionamiento y la implementación de prácticas sostenibles, en el marco de la activación económica.

El impacto de este proyecto se resume en:

- **14 sectores de la industria del turismo:** Alojamientos, agencias de viajes, representaciones turísticas, guías de turismo, OPCs, arrendadores de vehículos para turismo, servicios turísticos de las zonas francas, promotoras y comercializadoras de tiempo compartido y multipropiedad, intercambio vacacional, gastronomía y bares, captadoras de ahorro para viajes, concesionarios de parques, transporte terrestre automotor especial, operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, parques temáticos.
- **6 subregiones de Antioquia:** Suroeste, Norte, Occidente, Bajo Cauca, Aburrá Norte y Medellín
- **50 municipios**

320 empresas participantes - 126 Alojamientos - 90 Agencias de viajes- 60 Gastronomía y bares - 11 Guías de turismo - 9 OPC - 444 empresarios - 13 empresarios de otras cámaras - Alcaldías Municipales - 96,8% de satisfacción a la fecha y Calificación promedio: 4,87



- **Proyecto Desarrollo e implementación de productos y circuitos turísticos sostenibles en agro fincas de Antioquia:**
 - 5 cámaras de Comercio del departamento impactadas
 - 17 agro fincas con potencial turístico
 - 8 circuitos turísticos desarrollados

- **Cluster Negocios Digitales:**

En momento de crisis, el Cluster continuó desarrollando y ejecutando iniciativas, proyectos, herramientas que permitan a los empresarios no solo reactivar su economía sino también mejorar sus procesos y transformar sus negocios, las principales actividades en gestión son:

- 1 evento en alianza con Gobierno Nacional para la reactivación de las empresas.
- Lanzamiento Diagnóstico de Nivel de Madurez Digital + dos talleres
- 1 programa de formación exportadora ejecutado
- 1 programa de formación exportadora en estructuración.
- + de 8 conferencias enfocadas en contribuir con la transformación de los negocios
- Participación en más de 8 actividades para entidades del ecosistema local, regional y nacional.
- 8 retos priorizados para la gestión: Posicionamiento en la región, acceso a créditos, formación a la medida, certificaciones, exportación de servicios, transformación de negocios.
- Desarrollo de campaña y evento “Movilización talento digital” para sensibilizar a los empresarios sobre la importancia de abrir nuevas oportunidades del talento sin experiencia que se están formando en temáticas TI.
- 3 aliados estratégicos: Fenalco, Intersoftware y Cámara de Comercio Aburrá Sur.

- **Cluster Moda y Fabricación avanzada:**

El cluster durante el periodo 2021 realizó las siguientes actividades de cara al proceso de recuperación empresarial

En alianza con el Cluster Turismo de Negocios:

- Rutas turísticas de la moda: Desarrollada con la empresa Expofaro y se realizaron acercamientos con la Alcaldía de Don Matías para la construcción de una regional. En alianza con los Cluster Energía, Turismo y Negocios Digitales y Grupo Pares:

- Salón de proveedores: Más de 190 citas, con 82 vendedores y 22 compradores.
Con el liderazgo del Consultorio en Comercio Exterior:
- Programa de Formación Exportadora
- Programa de Fortalecimiento Comercial para la exportación
- Charlas especializadas
En alianza con Procolombia:
- Showroom virtual con Ecuador de empresas de producto infantil. 10 colombianas participantes.

Charlas especializadas para la actualización de los empresarios:

- Coyuntura transporte marítimo
- Normatividad ambiental
- Buenas prácticas productivas
- Tendencias logísticas
- Herramientas e industria 4.0
- Organizaciones conscientes

- **Cluster Energía Sostenible:**

Realizo durante el periodo la siguiente gestión:

Distrito Térmico - 40 Triada

- Potencial de formalización de 2.500 empresas informales en las tres comunas de la triada
- Oportunidades de negocio para empresarios de las Redes Solar, Movilidad sostenible, Eficiencia Energética y Economía Circular

Jóvenes Talento 4.0

- Desarrollo de 5 retos digitales con empresas del Cluster Energía Sostenible
- Impacto sobre más de 80 jóvenes de colegios públicos y privados del Valle de Aburrá

Proyecto Movilidad Eléctrica

- Impacto directo sobre 40 empresas e instituciones de la cadena de valor
- Impacto indirecto sobre gran cantidad de empresas del Valle de San Nicolás, del Valle de Aburrá y de la Zona de Urabá

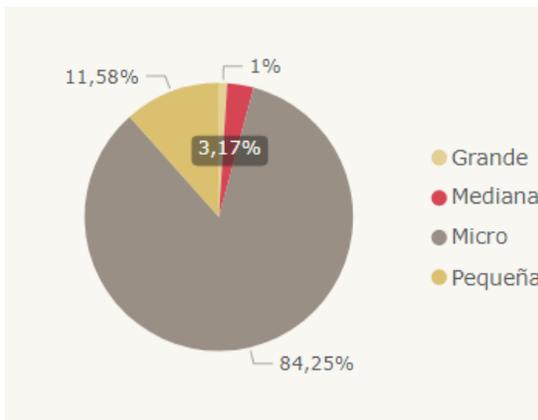
La Estrategia de especialización productiva:

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.

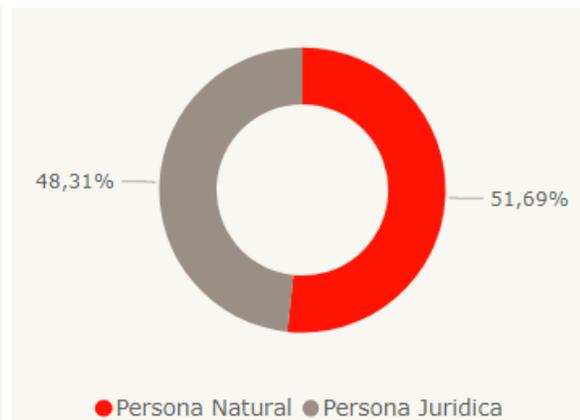
Los siguientes resultados muestran el comportamiento del entorno económico de la región en los sectores en los que participan las iniciativas cluster de ciudad durante el 2021:

- De las nuevas sociedades creadas cada año, las relacionadas con los seis cluster estratégicos crecieron, de manera agregada, 11,3 % frente a 6,3 % para el resto de las actividades.
- Entre los años 2007 y 2020, mientras la base empresarial general creció 4,2 % promedio anual, la de unidades productivas en actividades productivas relacionadas con los clusters estratégicos lo hizo en 5,5 %.
- La inversión en sociedades evidencia la atracción que generan las actividades cluster: en el período 2007-2020 la inversión realizada por las empresas en actividades cluster creció 37,2 % promedio anual, frente a 15,2 % en otras actividades.

% Participación Empresas cluster según tamaño



% Participación Empresas cluster según naturaleza jurídica



53.961 empresas en actividades relacionadas con las iniciativas cluster

7.4. Internacionalización

El Consultorio de comercio exterior a través de asesoría personalizada y sin costo brinda las herramientas y conocimientos básicos necesarios para desarrollar su proceso de internacionalización. Este servicio es en alianza con la Universidad Eafit y la Institución Universitaria Esumer.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- 2.383 asesorías realizadas en proceso de internacionalización.
- 290 empresas asesoradas en cultura exportadora.
- 24 empresas con su plan exportador elaborado.

Acceso a mercados regionales, nacionales e internacionales - Unidos Crecemos: Proyecto que busca aunar esfuerzos para acompañar a los empresarios antioqueños en sus procesos de apertura de acceso a mercados, brindándoles herramientas y servicios apropiados, impactándolos así desde el conocimiento especializado, relacionamiento y negocios para insertarlos en nuevos mercados ya sea regionales, nacionales o internacionales. Dicho proyecto se realizó en alianza con la Gobernación de Antioquia, Cámaras de Comercio de Medellín para Antioquia, Cámara de Comercio de Urabá, Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, Cámara de Comercio del Oriente antioqueño, Cámara de Comercio del Aburrá Sur, ProAntioquia y ProColombia.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- Mercados Nacionales: 83 empresas formadas en estrategias comerciales, 30 empresas con un acompañamiento individual en Estrategias de comercialización y mentoría y 15 empresas con una estrategia digital implementada: Tienda online: vitrina o canales propios y construcción kit digital y pauta por empresa.
- Mercados Internacionales: 68 empresas No Exportadoras formadas y en herramientas básicas para la internacionalización, 17 empresas Exportadoras no constantes formadas para potenciar de manera estratégica y competitiva su proceso de internacionalización, 20 empresas con su plan de internacionalización elaborado.

7.5. 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:

- **Programa para la Especialidad del Café PEC:** Programa desarrollado en alianza con la Caja de Compensación Familiar COMFAMA e ISA INTERCOLOMBIA, con el apoyo del SENA, las cooperativas de caficultores y empresas pertenecientes al Cluster Café Medellín y Antioquia. Tiene como propósito, formar agroempresarios, que desarrollen cafés diferenciados de cara a las nuevas dinámicas del mercado,



permitiendo desarrollar nuevos canales de comercialización y, generando así mejores ingresos y nuevos proveedores para las empresas líderes del Cluster:

Principales resultados:

- 110 agroempresarios acompañados en asistencia técnica especializada y fortalecimiento empresarial.
 - 25 empresas, han desarrollado nuevos proveedores de café diferenciado.
 - 145 conexiones comerciales, que representaron 65,126 kilos de café promedio vendido por valor de 651 millones de pesos.
- **Café Región:** Programa desarrollado en alianza con la Gobernación de Antioquia, el SENA, el Comité Departamental de Cafeteros y las Cooperativas de Caficultores. Tiene como propósito principal, maximizar el valor de la familia caficultora, través de la producción de café estándar y especial, así como también, el desarrollo de agro empresarios que se conecten con nuevos canales de comercialización. De igual manera, incrementar el valor en el mercado a través de la promoción del consumo local por el café de Antioquia, cómo activador de la demanda y desarrollo de nuevas oportunidades y Posicionar la Marca Región, por medio de la participación del Café de Antioquia en plataformas comerciales a nivel nacional e internacional.

Principales Resultados:

- 150 caficultores acompañados en el desarrollo de Café Estandar
- 48 tiendas de café de especialidad fortalecieron su modelo de negocio, gracias al acceso a consultoría especializada.
- 3 espacios de Promoción del Café de Antioquia a Nivel Nacional.

b. Proyecto con Aliados

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 2021 esta gestión estuvo compuesta por:

Alianza Gobierno Nacional		Alianzas Regionales (público - privado)	
Fábricas de Productividad 2020-2021	Colombia productiva y cámaras aliadas	Creación y puesta en marcha del Centro de Pensamiento de la Microempresa	Cámara de Comercio Aburrá Sur, Proantioquia, FGA, Comfama e Interactuar
Centro de Transformación Digital	Innpulsa	Afiliados Trayectoria Mega	Cámaras aliadas: Aburrá Sur y Oriente; Proantioquia y Fundación Nutresa.
Programa de Crecimiento Empresarial para la Formalización CREEce	MinComercio, SENA, Gobernación de Antioquia	Programa para la Especialidad de Café - PEC	Intercolombia y Comfama
\$ 4.150 millones		Cluster Cárnico	Gobernación de Antioquia
<p>La CCMA ha ejecutado \$5.650 millones de los recursos de cooperantes</p>		Desarrollo de proveedores Quebradona Jericó	Minera de Cobre Anglo Gold Ashanti
		Accesos a mercados regionales y nacionales	Cámaras de Antioquia, Gobernación de Antioquia y Proantioquia
		Proyecto Café Región	Cooperativa Caficultores de: Antioquia, Occidente, Andes y Salgar; Gobernación de Antioquia, Federación Nacional de Cafeteros, Fundación Bancolombia y SENA
		Alianza Región	Cámaras de Antioquia
		Convenio para mejorar las condiciones de desarrollo de las unidades productivas en las zonas rurales de las Cámaras de Antioquia.	Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ), Sequa GmbH, Cámara de Comercio de Hannover, Cámara de Industria y Comercio Colombo Alemana
		\$ 1.500 millones	

7.6. 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.

Estudios Económicos

Las actividades realizadas en temas económicos durante el periodo 2021 fueron:

- Estudios e investigaciones
 - (2) Sondeos realizados: Impacto de bloqueos y manifestaciones derivados del paro nacional en las empresas de Medellín; Conectividad en el Suroeste.
 - Encuesta Ritmo Empresarial (Semestre II 2020 y semestre I 2021)
 - Encuesta “Actualidad empresarial en las Subregiones 2021”
 - Análisis: “Caracterización de las empresas de Negocios Digitales de Medellín y el Valle de Aburrá”; “Dinámica de las empresas de Antioquia: una visión de corto plazo”; “Las mil empresas más grandes de Antioquia” y “Perfiles subregionales de Antioquia”
 - Estudios realizados de manera conjunta con otras instituciones: “Mapeo Ecosistema de Emprendimiento en Colombia”; “Diseño de una ruta de formalización laboral gradual”.



- Caracterización Estructura Empresarial de Antioquia (trabajo conjunto con las otras cuatro cámaras de Comercio de Antioquia)
- Caracterización Base Exportadora de Antioquia (trabajo conjunto con las otras cuatro cámaras de Comercio de Antioquia)
- Productos del Centro de Estudios de la Empresa Micro – CEM-
 - Estudio cualitativo para identificar los determinantes y las barreras de la informalidad en el Valle de Aburrá
 - Estudio cualitativo para identificar los determinantes de éxito de las microempresas formales del sector manufacturero en el Valle de Aburrá
 - Dinámica microempresarial en Medellín y el Valle de Aburrá 2020
 - Dinámica microempresarial en Medellín y el Valle de Aburrá primer semestre 2021

Estudios jurídicos

El área de estudios jurídico durante el año 2021 realizó varios eventos académicos que se clasifican de la siguiente forma:

- **Eventos virtuales:**
 - Congresos: 6
 - Foros: 15
 - Visitas pedagógicas: 2
 - Apoyo a eventos de otras áreas: 5

- **Publicaciones:**
 - Cartillas: 1
 - Separatas: 11
 - Revistas Foro del Jurista: 2
 - Libros: 2

* Memorias del 5 Congreso de Derecho Laboral, Seguridad Social y la empresa.

* Las sociedades comerciales de Antioquia en los primeros años de operación del Registro Público de Comercio.

- Costumbres mercantiles investigadas: 26, sobre el contrato de compraventa de bienes inmuebles, su corretaje y el de permuta de estos bienes, y del contrato de distribución de materiales de construcción.
- Investigaciones: 1, exploración archivo histórico CCMA en alianza con Eafit.



- Propuesta normativa: 1, régimen entidades sin ánimo de lucro.

7.7. 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:

Este 2021 fue un año para seguirnos cuidando y desarrollar nuevas habilidades entorno a la virtualidad. El cuidado de nosotros y de nuestras familias fue primordial, asegurando que teníamos las condiciones para apoyar a nuestros empresarios en esta situación tan compleja. Con todo esto, durante el año se desarrollaron las siguientes iniciativas:

Somos ágiles y confiables

- Estructuramos una campaña para generar conciencia en los colaboradores de la organización, sobre la responsabilidad que tiene cada uno en la gestión de los riesgos de la Cámara y de la importancia del autocontrol como parte de nuestra cultura organizacional. Igualmente, como iniciativa del Comité de Convivencia, divulgamos diferentes mensajes para que los colaboradores conozcan más sobre acoso laboral y recurran a esta instancia cuando sea necesario.
- Pusimos en funcionamiento nuestra Línea ética como un mecanismo para que cualquier persona pueda reportar de forma anónima o utilizando su nombre, comportamientos no éticos. Todas las consultas o denuncias que se realicen son tratadas bajo parámetros de confidencialidad, objetividad y respeto.

Liderazgo Inspirador:

- Estructuramos una nueva estrategia organizacional con la que queremos seguirles prestando a nuestros empresarios el mejor servicio, contribuir al crecimiento económico de la ciudad y del país y con la que buscamos, también, seguir siendo una empresa referente en la región. Se estableció un plan de comunicaciones y de gestión del cambio para socializarla con los colaboradores.
- Cada semana, los líderes recibieron en una lista de distribución que tenemos en Whatsapp únicamente para ellos, mensajes alusivos a diferentes temáticas que les permitieron fortalecer su capacidad para sacar adelante el trabajo con los equipos desde diferentes frentes, así como material construido especialmente para ayudarlos a adaptarse a los equipos de trabajo híbridos que es la modalidad de trabajo que se adoptará en la organización.



- Acompañamos a los líderes y a los colaboradores en la estructuración de los planes de trabajo y en la evaluación de los mismos, logrando que 314 personas tuvieran el plan completo al cierre del año.
- Como parte de nuestro Programa de reconocimientos, fueron exaltados los colaboradores modelo en los comportamientos de cultura, lo que ha permitido que estos se evidencien cada vez más en el día a día y que el reconocimiento y el agradecimiento haga parte de nuestra cultura organizacional de manera natural, lo que permite crear un mejor ambiente de trabajo.
- Se realizaron sesiones de desarrollo de equipo, logrando impactar 7 equipos de trabajo
- Ocupamos el lugar 11 entre las mejores empresas para trabajar de Colombia, que tienen entre 301 y 500 colaboradores, según la medición realizada por el instituto Great Place to Work

Creamos valor con los clientes

- Durante el año se desarrollaron múltiples tableros de información para que esta sea estandarizada, dinámica y de fácil acceso, lo que permite dar respuesta a las preguntas de negocio de las áreas, mejorar la experiencia de los clientes y facilita la toma de decisiones.
- De diferentes maneras trabajamos para el entendimiento del propósito superior de nuestra organización, lo que ayudó a fortalecer el orgullo por la labor que cada uno realiza y por la empresa a la que pertenecemos, y esto ha hecho que los colaboradores, independiente de su cargo, se apropien de nuestro portafolio de servicios y se vuelvan embajadores de este para que más personas puedan acceder a las soluciones que ofrecemos para que las empresas crezcan.
- Se publicaron en la intranet diferentes contenidos con herramientas de innovación que les sirven a las áreas en su tarea diaria de identificar y caracterizar a los clientes, desarrollar servicios a la medida de sus necesidades y poder desarrollarlos teniendo en cuenta sus recomendaciones.
- Les aplicamos la encuesta de reputación a diferentes grupos de interés para analizar el impacto que ha tenido nuestra gestión en los últimos 18 meses de trabajo.
- Formamos 52 personas en la escuela de servicio

Nos atrevemos a pensar diferente

- Nos planteamos un desafío como equipo Cámara para construir un modelo de trabajo que nos permita cumplir con la estrategia organizacional y ser cada vez más innovadores para responder a los retos que tenemos. Este se diseñó teniendo en cuenta lo que nos caracteriza como empresa, esas cosas que queremos conservar, que hacen que tengamos una cultura organizacional sólida y que sintamos orgullo



por la labor que realizamos y por la empresa en la que trabajamos, pero también, se construyó pensando en los beneficios que tiene el trabajo en casa para las personas, la ciudad y el ambiente.

- Incorporamos metodologías ágiles al desarrollo de diferentes proyectos y varios colaboradores fueron capacitados en estos temas para impulsar nuevas maneras de hacer las cosas en la organización.
- Implementamos un rango de horario para realizar las reuniones, así como un día sin estos encuentros, para que los colaboradores tengan tiempo de realizar el trabajo individual y así cumplir con los pendientes que tienen en cada uno de los procesos.

Creemos y aprendemos juntos

- Trabajamos en identificar las oportunidades de aprendizaje que como colaboradores tenemos en temas de tecnología y en el uso de diferentes herramientas digitales. Para esto, se realizó el diagnóstico de uso y conocimiento en las aplicaciones de Microsoft 365, y con base en los resultados obtenidos, pusimos en marcha una serie de capacitaciones para los diferentes tipos de usuarios: líderes de equipos, equipo de soporte de TI, gestores de información y usuarios finales en general. En total, tuvimos 11 grupos de capacitación, impactando alrededor de 180 personas que aprendieron sobre el manejo de: Outlook, Teams, Forms, Planner, To Do, One Drive, Sharepoint, Power BI, entre otras.
- En la Cámara existe la Comunidad de gestores de información para garantizar que la información sea revisada constantemente por las áreas y así garantizar que siempre se obtenga de manera ágil, oportuna y de la mejor calidad posible. Iniciamos el año con 8 gestores y terminamos el 2021 con 27, los cuales se formaron en herramientas de gestión de información y también en el entendimiento del ecosistema de información de la Cámara.
- Se diseñó e implementó la escuela de habilidades comerciales, logrando impactar un grupo de 25 personas quienes recibieron 36 horas de formación
- Se tuvieron un total de 8460 horas de formación en las modalidades presencial y virtual

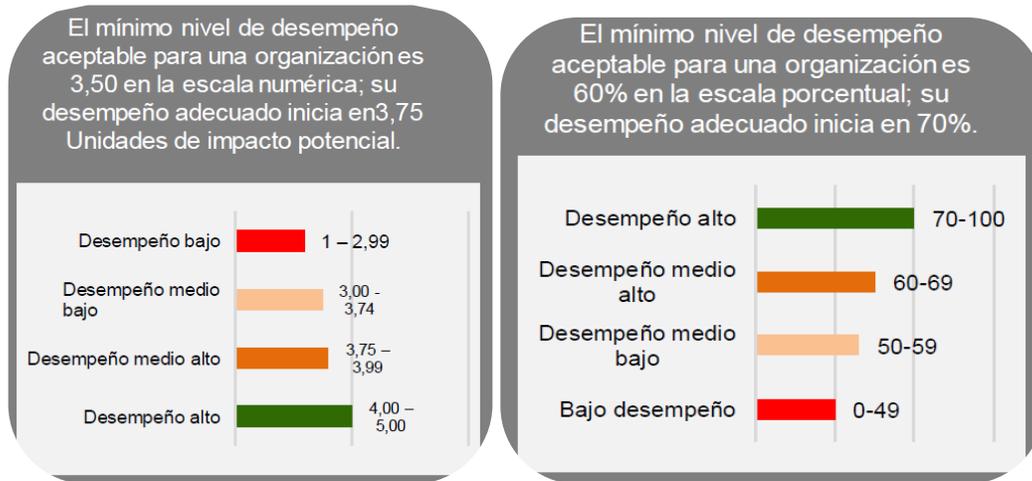
Nuestra marca

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 2021 fue:

SEGUIMIENTO CAPITAL MEDIÁTICO CCMA		
VALORES	PONDERADO 2020	
ÍNDICE NUMÉRICO	4,15	DESEMPEÑO ALTO
ÍNDICE PORCENTUAL	83,50	DESEMPEÑO ALTO

Lo que representa un crecimiento del 1.2% del índice numérico con respecto a 2020 que tuvo un ponderado anual de 4.1



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:



CON LA CIUDAD
Y LA REGIÓN

Impacto social

Programa formación de prensa y medios responsables



Divulgación


Alianza Empresarial Equidad de Género



Alianza por el fortalecimiento de los Medios Alternativos Independientes Comunitarios y Ciudadanos - MAICC

#QuéHayPaHacer
Alianza público privada por el empleo de Antioquia

Estrategia de empleo que generará hasta 10.000 puestos de trabajo para jóvenes.



Milena Ardila
Coordinadora de Construp, Manizales

RED DE CONOCIMIENTO EN MRC

Plataforma que vincula a mediadores, conciliadores y otros actores para facilitar espacios para la gestión y promoción de los métodos de resolución de conflictos.

7.8. Relacionamiento Público privado

Los grandes logros obtenidos durante este periodo para algunas de estas temáticas son:
Infraestructura para la competitividad.



Se lideraron **2 Reuniones**, con la asistencia de **98 personas** pertenecientes a sectores público - privado los temas tratados fueron:

- Proyectos Férreos para Antioquia
- Avances Autopistas 4G.
- Informe avance Túnel Guillermo Gaviria.
- Avances acuerdos pendientes Pacífico 1.
- Avances concesiones.

Grupo público privado por el centro de Medellín

**CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín



Se facilitaron **4 espacios** de análisis y conversación con la asistencia de **85 personas** pertenecientes a las instituciones participantes, para tocar temas de importancia del centro de la ciudad y su impacto en la actividad empresarial en temáticas como:

- Reactivación económica
- Zona de Aire Protegido.
- Distrito Histórico y año Botero.
- Movilidad.
- Avances de los proyectos de la Gerencia del Centro.
- Situación actual del espacio público.
- Avance en los distritos del Centro.
- Preparación plan Navidad 2021.
- Reorganización del transporte público.
- Nuevas zonas peatonales.
- Cobro por congestión.
- Acciones a realizar Plan Navidad.

Diálogos con el Congreso



Se propiciamos 3 espacios para el análisis y profundización de los proyectos estratégicos para el departamento con la Bancada Antioqueña, con la participación de 41 personas.



Temas tratados:

- Impacto del paro en la actividad empresarial de Antioquia.
- Proyectos con el Gobierno Nacional que ejecutan las Cámaras de Comercio del departamento.
- Avances Autopistas 4G.

Región Noroccidente

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

Número de reuniones realizadas: 6.

Temas tratados:

- Presentación de la estrategia de Confecámaras para la temporada de renovación.
- Presentación de la estrategia de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia para la temporada de renovación.
- Conversatorio con las Cámaras.
- Revisión cronograma trabajo 2021.
- Actividades realizadas 2020.
- Solicitudes atendidas 2020.
- Datos abiertos y bases de datos Cámaras a cargo de Liliana Castillo – Directora Jurídica CCMA.
- Cambio Ente de supervisión, vigilancia y control a cargo de Rodrigo Mejía Novoa – Secretario General de Confecámaras y Jorge Villegas Betancur – Secretario General de CCMA.
- Implementación del Decreto 1358 de 2020 - RUP - Agencia Jurídica del Estado Colombiano.
- Implementación del Decreto 399 de 2021 - RUP.
- Criterios para la aplicación del Decreto 176 de 2021 - reuniones especiales.
- Lineamientos del Registro Nacional de Turismo - Ley de Turismo, reglamentación de bares y restaurantes y su impacto en la plataforma del RNT.
- Relevancia de las Garantías Mobiliarias como mecanismo de acceso al crédito.
- Oportunidades para el empresario con Garantías Mobiliarias.
- Ventajas de uso frente a otro tipo de garantías.
- Servicios asociados desde las Cámaras de Comercio.

- Presentación general de financiadores que actualmente otorgan crédito con Garantías Mobiliarias.
- Preliquidador – funcionalidad para liquidar derechos de inscripción de actos y documentos cuyo registro debe realizarse en varias cámaras de comercio.
- Procedimiento operativo de traslado de domicilio con destino a la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Decreto 1358 de 2020 - Reglamentación del Literal J del numeral 1 del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 (Solicitud y publicidad en el Registro Único de Proponentes).
- Marco estratégico de la gestión de las Cámaras de Comercio y de las Juntas Directivas.
- Rol de las Juntas Directivas en las Cámaras de Comercio: deberes y prohibiciones.
- Relaciones entre la Junta Directiva y la Administración.
- Manejo de los conflictos de interés y cómo resolverlos.
- Disciplina corporativa como una buena práctica de Gobierno Corporativo.

Asistentes: 186 personas aproximadamente.

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.

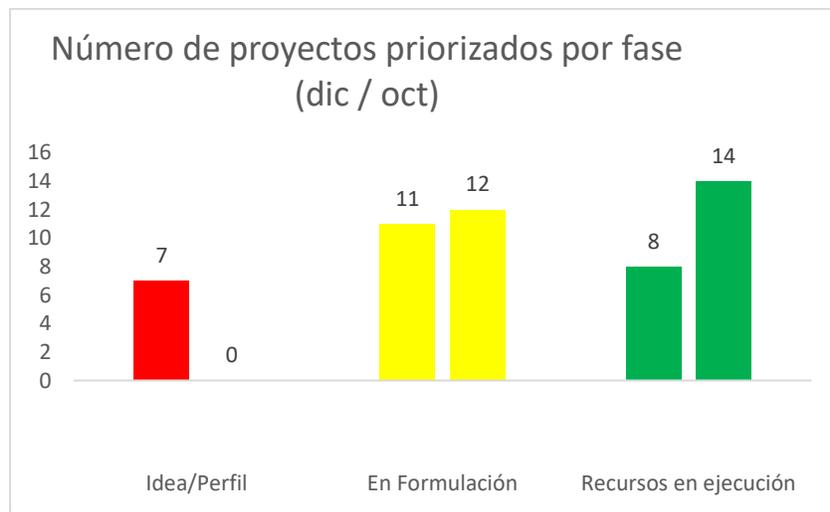
Comisión Regional de Competitividad e Innovación:

Agenda Regional de Competitividad e Innovación

- Avance en la formulación de 13 proyectos de la Agenda de Competitividad (priorizados y no priorizados)
- 6 proyectos obtuvieron durante el año recursos para ejecución
- 11 proyectos presentados a 13 convocatorias públicas
- 17 proyectos priorizados en la CSCI de AMVA

Logros transversales

- Fortalecimiento de capacidades para la formulación de proyectos en las subregiones (24 personas formadas y asesoradas)
- 20 boletines de fuentes de financiación de proyectos socializados con los líderes de proyectos
- Priorización de proyectos de la Comisión en Anexo al Plan de Desarrollo, para asignación de recursos de regalías regionales
- Informe de Condiciones Habilitantes para la Competitividad en el Área Metropolitana, en articulación con el CUEE Mesa plataformas



7.9. Gestión Jurídica

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

Cumplimiento:

- Identificación, seguimiento y evaluación a los requisitos legales: mediante una herramienta tecnológica, software vía web, llamada Prevención y control legal PCL, se realizó el monitoreo y la actualización de los requisitos legales que aplican a la CCMA.
- Se realizó la evaluación de las matrices legales de los sistemas de gestión: Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.
- Se realizaron los diagnósticos de cumplimiento a las matrices legales del Proceso de Mercadeo y Estrategia y Desarrollo Corporativo.
- Se realizó un diagnóstico y verificación del estado de cumplimiento legal de la Cámara, en materia de Comercio Electrónico.
- Se realizó la evaluación de los requisitos legales de los protocolos de bioseguridad para la apertura de sedes.
- Se generaron 27 alertas normativas y se identificaron 449 normas asociadas a las matrices legales de los sistemas y los procesos.

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 2021 se elaboraron 5 conceptos jurídicos y actualización normativa:

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

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

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

Transparencia:

- Periódicamente se revisó y actualizó la información publicada en la web de transparencia de la CCMA.
- Elaboración y unificación de los doce (12) Informes mensuales de solicitudes de información.

- Se elaboró un tablero con la información de las solicitudes de información que se reciben en la CCMA. Este informe consolida los reportes que nos envían las diferentes áreas.
- Se realizó la actualización de los datos abiertos publicados en la página www.datos.gov.co
- Se realizó un análisis de la Resolución 1519 de 2020 y se socializó con cada una de las áreas responsables.
- Se actualizó la estructura de la web de transparencia conforme con la Resolución 1519 de 2020.
- Se actualizó el Bot de seguimiento y validación de todos los enlaces que contiene la página web de transparencia.
- Periódicamente se ejecutó el Bot de seguimiento y validación de todos los enlaces que contiene la página web de transparencia. Durante el año 2021 se validaron 23.764 enlaces.

Protección de datos personales:

- Apoyo permanente a las áreas que requirieron asesoría en protección de datos personales.
- Se lideraron once (11) reuniones del Comité de Protección de Datos Personales.
- Definición de la estructura del Modelo funcional de protección de datos en la CCMA.
- Se creó un sitio de difusión de protección de datos para todos los colaboradores de la CCMA.
- Se revisaron dos incidentes de cumplimiento.
- Se documentaron en el Sistema Integrado de Gestión, diferentes normas relacionadas.
- Se realizaron capacitaciones a los integrantes del Comité y a los gestores de información.
- Revisión detallada de las sanciones impuestas a las Cámaras de Comercio de Cúcuta, Villavicencio y Montería por infringir varias disposiciones de las normas sobre protección de datos personales.
- Actualización del RNBD.
- Revisión en el RNBD del informe de los reclamos en protección de datos personales presentados por los titulares.
- Actualización de las respuestas tipo relacionadas con protección de datos personales, para entrega al área de Experiencia del Cliente.
- Se actualizó el canal de atención de los usuarios y el documento de la Política de tratamiento de datos en el RNBD.

- Se atendió el requerimiento de la SIC, radicado ingreso 202120011868 del 28/09/2021
- Se inició el contrato con el proveedor SL SEGURIDAD LEGAL COLOMBIA S.A.S
- El porcentaje de capacitación a colaboradores internos en protección de datos al 31 de diciembre de 2021 fue de 87.4%
- Se elaboraron los siguientes términos y condiciones de uso: Campus virtual, Conexión 3E, Conexión Financiera, Conexión Moda, Servicio de información para la toma de decisiones, Guía comercial de occidente

Gestión jurídica Corporativa:

APOYO A GESTIÓN HUMANA:

1. Estudio solicitudes de préstamos a colaboradores Cámara
2. Elaboración y revisión de documentos legales: Formatos, pagarés, contratos de mutuo: 6
3. Pago anticipado de cesantías
4. Pensiones: Acompañamiento solicitud pensión de vejez: 5, Revisión y corrección historias laborales: 2, Respuesta solicitud de desafiliación pensiones: 1, Dudas sobre pago mesada pensionada fallecida: 1
5. Solicitud autorización horas extras al Ministerio de Trabajo
6. Teletrabajo: Matriz legal teletrabajo – trabajo en casa – trabajo remoto, Formato autoreporte condiciones de trabajo
7. Acompañamiento en procesos disciplinarios: 5
8. Propuesta de Política de Pasantías
9. Actualización Reglamento Préstamos Vehículos AD- POL- 06
10. Actualización procedimiento para procesos disciplinarios

APOYO A LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO:

- Procedimiento legal para la venta acción sociedad Poblado Country Club S.A.

APOYO A LA DIRECCIÓN FINANCIERA:

- Gestión de cobro de cartera:
- Gestión de inmuebles

APOYO A LA VEEDURÍA TODOS POR MEDELLÍN:

- Se realizó apoyo en temas jurídicos a la veeduría todos por Medellín.

APOYO A LA EMISORA:

- Solicitud de la prórroga a la emisora Cámara FM, ante el Ministerio TIC, para la prestación del servicio de radiodifusión sonora, en Frecuencia Modulada (F.M.), a través de la emisora cultural 95.9 Cámara FM, por 10 años más

Contratación:

PROCESO DE MEJORA A LA GESTIÓN CONTRACTUAL

- Se crea el proceso de creación de proveedores en SEVEN donde desde la Dirección Jurídica se puede validar previo a la creación de un proveedor que se encuentre creado en Konfirma y no tenga alertas críticas.
- Se crea el proceso de inactivación de proveedores en SEVEN cuando no se encuentran activos en Konfirma.
- Se crea el proceso de contrato cliente con apoyo del área de Procesos.
- Se crea el flujo de contrato cliente y modificación de contrato cliente. Pendiente de capacitación e implementación.
- Se crea la alerta de SEVEN de etapas pendientes de diligenciar. Esta alerta se envía a las áreas con el fin de que gestionen los pendientes de manera prioritaria.
- Se crean los indicadores de eficiencia y oportunidad del proceso de Compras y Contratación. Se visualizan en un tablero de PBI.
- Se crea el reporte de SIRECI con mejoras y actualización automática. Ya no se depende del área de Informática para realizar la gestión. Se tiene un archivo de Excel que se encuentra conectado con SEVEN y se actualiza por el abogado que realiza la gestión de la contratación.
- Se crea un tablero en PBI de cargas de trabajo de los abogados de Contratación. Este tablero evidencia los casos que se encuentran en gestión de los abogados de contratación y el tiempo que tienen en su bandeja desde que llegaron.
- Se realizan 14 reuniones con diferentes líderes con el fin de implementar contratos anuales para el 2022.

SECOP I ▪ Actualmente se tienen asignados 38 usuarios para la publicación de la contratación con recursos públicos en el SECOP I. ▪ Se realizó el seguimiento de las publicaciones de la contratación con cargo a recursos públicos comparándolas con el informe que se genera desde SEVEN. ▪ Se atendieron y se tramitaron ante Colombia Compra Eficiente 57 requerimientos de los usuarios.

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN CONTRATACIÓN

Durante el 2021 se realizaron 36 capacitaciones de Compras y contratación con una asistencia promedio de 4 personas por capacitación, donde se explicaron los diferentes procedimientos y su forma de hacerlos paso a paso en Seven. Igualmente se crearon capacitaciones virtuales en la plataforma de Formación Virtual con el fin de que los colaboradores las realicen cuando requieran refrescar conocimientos o como planes de acción indicados en los incidentes.

Regulación:

Durante el 2021 se divulgó para observaciones de grupos de interés la propuesta de proyecto de ley que unifique y actualice el régimen jurídico de las entidades sin ánimo de lucro, en especial, de las asociaciones, corporaciones y fundaciones. Su radicación y trámite en el Congreso se pospuso para el 2022 teniendo en cuenta que el periodo preelectoral puede afectar la viabilidad de su estudio y aprobación. Se buscará el apoyo de otros actores institucionales que han venido trabajando en proyectos afines o similares, y se evaluará su articulación con el proyecto de modernización jurídica de registros públicos.

7.10. Gestión tecnológica

La dirección de informática durante el 2021 realizó la siguiente gestión para el mejoramiento de los servicios institucionales

PETIC 2022-2025. Se realizó con la ayuda de una empresa especializada, un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, que apoyado en la planeación estratégica corporativa, generó una serie de proyectos orientados a la remodelación de la plataforma tecnológica basada en la nube, la refactorización de sistemas legados en nuevas tecnologías que generen valor al cliente y la consolidación de servicios virtuales con énfasis en experiencias de clientes unificadas, intuitivas, simplificadas y con altos estándares de seguridad.

SD-WAN. Se realizó la implementación de la solución SD-WAN para permitir modernizar la red WAN de la empresa, con esta solución SD WAN, buscó realizar un escenario que genere el menor impacto al momento de una pérdida de conectividad en el enlace principal (MPLS) de cada uno de los sitios remotos (Sede y Regionales), contando como contingencia con un Internet banda ancha de 30 megas, estos dos accesos (Enlace MPLS e Internet banda ancha) se encuentran conectados al dispositivo Versa (SD-WAN) y realizando una conmutación automática en el momento de ausencia o pérdida de conectividad en alguno de los dos.

MASCINFO:

Ajustes solicitud conciliación convenios. Se realizaron unos ajustes en el módulo de conciliación del aplicativo Mascinfo específicamente en la opción de solicitudes para convenios, facilitando el diligenciamiento de los formularios, la descarga y procesamiento de las solicitudes, lo que disminuyó la probabilidad de error en la digitación y agilizó el registro de la solicitud de conciliación.

Mejoras en sorteo de arbitraje. Se realizaron mejoras en el módulo de arbitraje de Mascinfo con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y para ampliar la parametrización de dichos sorteos.

- Se adicionó la funcionalidad para crear sorteos por sub-listas.
- Se adicionó el control para cuando los árbitros rechazan un nombramiento, estos no sean incluidos en un nuevo sorteo para el mismo caso.
- Se adicionaron nuevas reglas al sorteo cuando los tribunales son de 3 árbitros.

Almacenamiento documentos Arbitraje. Se realizó una mejora al aplicativo de Mascinfo con el objetivo de facilitar la carga de expedientes con una gran cantidad de archivos.

- Se diseñó un proceso automático en el cual el usuario copia los archivos del expediente y éste automáticamente realiza la carga de los documentos al expediente del caso especificado. Este proceso se ejecuta en horas de la noche con el objetivo de no afectar la operación durante las horas laborales.

Certificación sorteo de arbitraje. Con el objetivo que el proceso del sorteo de arbitraje de MASCinfo fuera certificado por la firma EY como proceso transparente y confiable, se realizó un trabajo junto con la firma auditora en el cual se realizaron las siguientes actividades:

- Se modificaron las interfases de registro de usuario y de recordación de contraseña para agregarles un componente captcha y evitar un ataque
- Se mejoraron las consultas externas de documentos para suprimir el riesgo de acceso a información confidencial
- Se modificaron interfases de usuario para controlar que el tipo de datos pedido sea el único que se pueda ingresar
- Se crea en la base de datos una estructura para almacenar el registro de los sorteos para poder realizar una trazabilidad completa al proceso.
- Se suprimieron en los encabezados de las páginas cualquier información de direcciones ip y nombres de servidores para no entregar información relevante al usuario final.

- Se implementaron controles en la autenticación como cambio de contraseña en el primer inicio de sesión y estructura de contraseña de 8 caracteres con números, letras, mayúsculas y minúsculas y caracteres especiales, adicionalmente se crea parámetro de vigencia de contraseña para forzar al usuario que cada 3 meses deba cambiarla y finalmente se implementó el bloqueo de contraseña por 3 intentos fallidos.

Modificaciones formulario de PQRS. Se realizaron unos ajustes al formulario del contáctenos del sitio web, para dar cumplimiento a los requerimientos expresos en la Resolución 1519 de 2020 - Ley de transparencia

- Se modifica el formulario para entregarle al cliente el número de radicado, mostrarle la promesa de servicio y la fecha y hora de radicación de su solicitud.
- Permitir al usuario crear solicitudes “anónimas”
- Se habilita la opción al usuario para ver el estado de su solicitud.
- Se crea radicado web diferente al radicado de una PQRS esto con el fin de monitorear las solicitudes que ingresan a través de dicho formulario al CRM

Aplicación Entidades estatales. Se realizan ajustes al aplicativo de entidades estatales con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y recolectar información específica para generar indicadores y hacerles seguimiento a las solicitudes.

- Se automatizó el cálculo del estado de la solicitud teniendo en cuenta las fechas del requerimiento y del vencimiento
- Se habilita la parametrización de las áreas por parte del usuario
- Se modifica el informe de solicitudes para mostrar únicamente los campos requeridos para generar los indicadores

Mascinfo PRES. Se desarrolla un nuevo módulo en el aplicativo de MASCinfo llamado PRES (Recuperación Empresarial) para gestionar los casos entre deudores y acreedores, para este módulo se realizaron las siguientes actividades:

- Se desarrolló todo el proceso de creación de casos de PRES
- Se desarrolló todo el módulo administrativo del módulo (Seguridad, parametrización, seguimiento y control)
- Se desarrolló todo el módulo de notificaciones a los diferentes actores que intervienen en el proceso
- Se desarrolló módulo de informes

Informes de monitoreo de usuarios. Para garantizar la correcta administración de usuarios por parte de los responsables administrativos, se diseñaron informes mensuales con el listado de usuarios de los aplicativos.

- Se desarrollaron informes de los aplicativos docuware, seven, optimización, mascinfo y eventos en los que se listan los usuarios activos con su respectivo rol en el cada sistema.
- Se desarrollo proceso para enviar por correo los informes los primeros días del mes para que el responsable haga control y seguimiento a los usuarios que se encuentran activos en los sistemas de información.

Generación de la Factura electrónica en Punto MultiServicios. Se desarrolló el flujo de procesos requeridos para gestionar la información de la compra generada hacia nuestros sistemas internos (Taquilla – Optimización) y posteriormente, desde allí, sincronizarla como una factura electrónica hacia el operador tecnológico y la DIAN.

Implementación del libro único NIIF. Se implementa en el ERP-Seven, todos los procesos de transformación y actualización para manejar de manera única el libro contable que soporta las normas internacionales NIIF.

Diagnostico Empresarial (Conexiones). Se desarrollaron componentes para cumplir los siguientes objetivos a nivel funcional: Mejorar la experiencia de usuario dentro de la plataforma; Permitir la prestación de servicios de diagnóstico con análisis estructural; Articular el portafolio de servicios bajo lógicas de demanda y no de oferta; Mejorar la calidad de la información capturada por el aplicativo; Facilitar el análisis de resultados de los servicios brindados a través del aplicativo.

Requerimiento SIRECI (Contraloría). Se estructuraron y construyeron los componentes de software (procedimientos y controles) para generar correctamente todos los formatos de contraloría – SIRECI desde el ERP-Seven. Formatos de Contratos, Convenios, Órdenes de Compra y Consorcios y Uniones Temporales.

Plataforma Campus virtual: Se realizó la evaluación, asesoría técnica y parametrización de la plataforma de conocimiento KME360 para proveer a nuestras áreas de la organización y a nuestros empresarios con las herramientas de gestión documental, de contenidos y colaborativas que nos permitan ofrecer servicios de aprendizaje y conocimiento y, propiciar relaciones de valor con nuestra comunidad empresarial.



Biometría. Implementación de las especificaciones técnicas reglamentadas por La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) a través de la resolución 5633 del 2016, para dotar de mayor seguridad el proceso de validación biométrica, así como de dar cumplimiento a todas las disposiciones legales con respecto a las políticas de tratamiento de datos personales.

Alertas Registrales. Se realizaron ajustes al proceso de generación y envío de las Alertas Registrales para mejorar la gestión y entrega de las notificaciones a los comerciantes matriculados dentro y fuera de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín; se actualizaron los textos de los mensajes y se realizaron mejoras al proceso de generación de notificaciones en los trámites de mutaciones y trámites con inscripción automática.

Conciliación de pagos PSE y canales. Se implementaron opciones para la simplificación del proceso de verificación de recaudos con canales externos, esto es para pagos por PSE, bancos y corresponsales. Estos ajustes facilitan el día a día de los funcionarios responsables del proceso a la vez que permiten identificar y subsanar con prontitud cualquier situación que se presenten con dichos pagos que impidan la finalización oportuna de los servicios que presta la Cámara de Comercio de Medellín.

Ajustes al aplicativo de Renovación Virtual para la jornada del 2021. Se realizaron ajustes en la aplicación Web para optimizar el tiempo de respuesta hacia los usuarios externos, se habilitaron nuevas funcionalidades y contenidos encaminado a atender con oportunidad, calidad y pertinencia el proceso de renovación del Registro Mercantil y ESAL. Se incluyeron los mensajes informativos y ayudas visuales para la reclasificación de los códigos CIIUs que fueron objeto de actualización por parte del DANE. Se habilitó la opción de Reingreso Virtual de las solicitudes de renovación devueltas. Para el caso en el control de las actividades de alto impacto se incluyó el anexo del certificado de uso de suelos como documento "Opcional" para culminar el proceso de solicitud de renovación.

Asignación Clave segura. Se desarrolló una aplicación Web para facilitar el proceso de generación de clave segura para el firmado electrónico de los trámites virtuales habilitados por la Cámara de Comercio de Medellín. Este proceso se lleva a cabo con la integración de servicios de validación de identidad con doble factor, a través de token OTP o a través de cuestionario con preguntas reto, de esta manera se garantiza la



identidad del usuario que está requiriendo los servicios registrales de la Cámara dotando de mayor seguridad y confiabilidad los servicios virtuales expuestos.

Ajustes Renovación Nacional. Se realizaron ajustes al aplicativo de Renovaciones Nacionales para facilitar el proceso de renovación de aquellos comerciantes de nuestra jurisdicción que tienen registrados establecimientos de comercio, sucursales y agencias en otras Cámaras de Comercio del país. Nuestros comerciantes pueden diligenciar la información de sus establecimientos de manera ágil, de la misma manera como lo hacen con los establecimientos de la jurisdicción y además poder usar cualquiera de los canales de recaudo habilitados por la Cámara de Comercio de Medellín. Luego del pago de los derechos de renovación, todo el proceso de radicación y envío del expediente al RUES se realiza de manera automática y oportuna.

RUP – Implementación del decreto 399 de 2021. Se realizó el ajuste en el aplicativo de RUP y el sistema registral Optimización para la captura, verificación, inscripción y certificación de la información financiera, la capacidad financiera y organizacional durante el mes de agosto de 2021 e inscripciones y renovaciones hasta el 31 diciembre del 2022, de acuerdo con lo indicado en el decreto 399 de 2021.

Virtualización Matrícula Establecimiento de comercio. Se desarrolló un aplicativo Web que permite la matrícula de un establecimiento de comercio principal o simple establecimiento de comercio, de propietarios registrados dentro o por fuera de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín. Esta aplicación facilita el proceso de diligenciamiento de la información del formulario RUES y además incorpora el proceso de firmado electrónico para que la solicitud culmine automáticamente con la confirmación del pago de los derechos de inscripción lo que lleva a una simplificación del proceso de registro.

Tramite Virtual para aumentos de capital Suscrito y Pagado. Se desarrolló un aplicativo Web que permita a las personas jurídicas que tienen su capital distribuido en acciones, realizar trámites de aumento de capital suscrito y pagado de manera virtual. Esta aplicación facilita el proceso de ingreso de la solicitud de registro, implementando los controles técnicos y jurídicos necesarios para evitar errores en la solicitud. Incorpora el proceso de firmado electrónico para que la solicitud culmine automáticamente con la



confirmación del pago de los derechos de inscripción lo que lleva a una simplificación del proceso de registro.

Compra ventas de establecimientos de comercio. Se desarrolló un aplicativo que permita realizar de manera virtual la compraventa de establecimientos de comercio de propiedad de personas naturales y/o jurídicas matriculadas dentro o por fuera de la jurisdicción de la Cámara. Al igual que los demás tramites virtualizados, se busca una simplificación del proceso de registro con la automatización del proceso de inscripción y descongestión del área de registros.

Cancelación Virtual Internet. Se desarrolló un aplicativo Web que permite la cancelación de la matrícula del comerciante y sus establecimientos de comercio. Al igual que los demás tramites virtualizados, se busca una simplificación del proceso de registro con la automatización del proceso de inscripción y descongestión del área de registros.

Facturación electrónica: Implementación Anexo técnico 1. 8 de la DIAN - Captura Obligación tributaria del pagador. Se implementaron los ajustes requeridos por el Anexo técnico 1.8 de la DIAN con respecto a la captura de las obligaciones tributarias de los usuarios que pagan cualquiera de los servicios que presta la Cámara de Comercio.

8. INDICADORES

8.1. Aspectos económicos

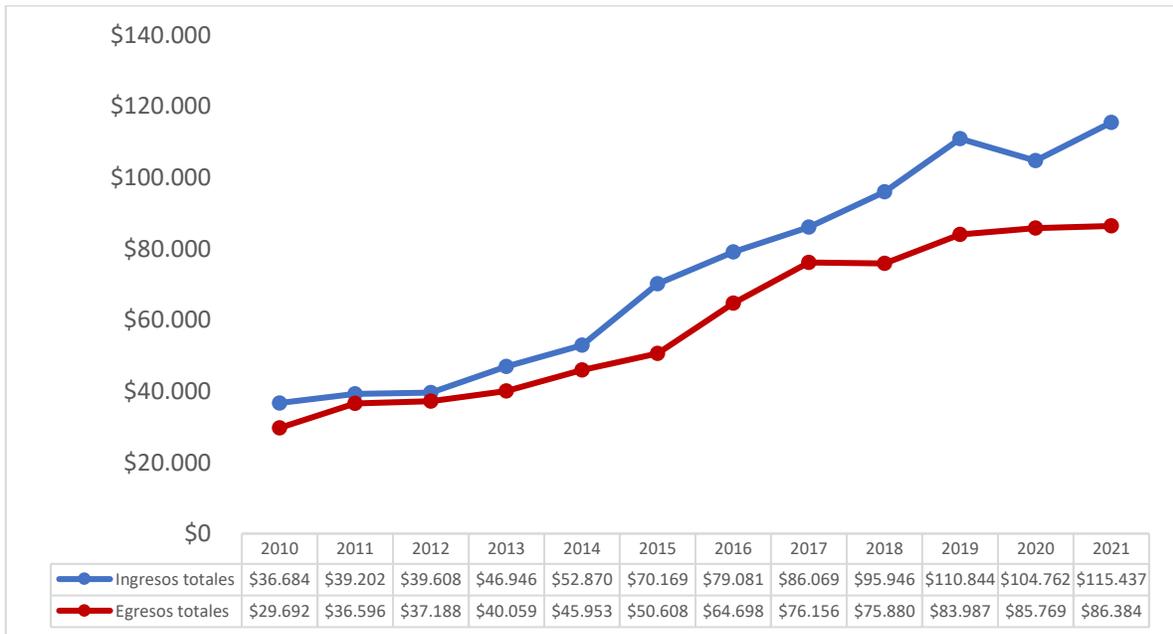
Información financiera.

Comparativo ingresos y egresos 2020-2021:

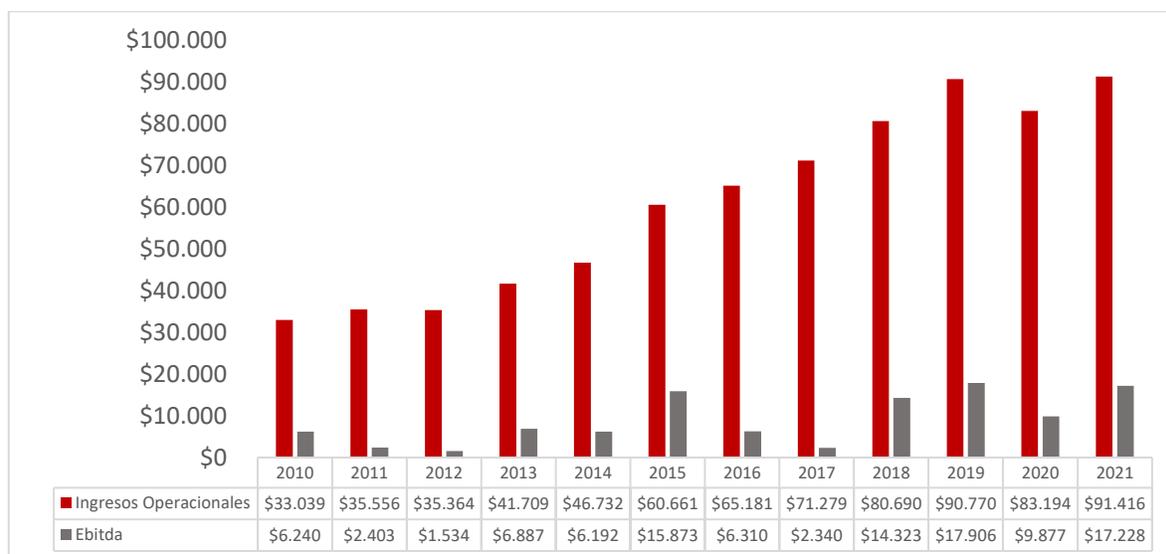
CONCEPTO	2020	2021	% Var
INGRESOS	\$ 104.762	\$ 115.437	10,19%
INGRESOS PÚBLICOS	\$ 88.733	\$ 96.146	8,35%
INGRESOS PRIVADOS	\$ 16.029	\$ 19.291	20,35%
EGRESOS	\$ 85.769	\$ 86.384	0,72%
EGRESOS PÚBLICOS	\$ 79.869	\$ 81.450	1,98%
EGRESOS PRIVADOS	\$ 5.900	\$ 4.933	-16,38%
EXCEDENTE	\$ 18.993	\$ 29.053	52,97%

Nota: la información se presenta en millones

Comportamiento Ingresos - Egresos 2010 – 2021



Evolución Ingresos Operacionales y Ebitda 2010-2021



Ingresos Registrales:

Conceptos	2020	2021	% Var 2021 vs 2020
RM	\$ 65.010	\$ 71.225	9,56%
Matrículas	\$ 1.784	\$ 2.245	25,84%
Renovación	\$ 57.511	\$ 62.666	8,96%
Inscripción	\$ 2.066	\$ 2.455	18,82%
Certificados	\$ 2.729	\$ 2.893	6,01%
Formularios	\$ 920	\$ 966	5,00%
RUP	\$ 2.152	\$ 2.365	9,89%
ESALES	\$ 2.582	\$ 2.750	6,50%
RUNEOL	6	6	0,00%
Total Ingresos Registrales	\$ 69.744	\$ 76.340	9,46%

Nota: la información se presenta en millones

Ingresos Empresariales:

Conceptos	2020	2021	% Var 2021 vs 2020
Servicios Especializados	\$ 1.923	\$ 2.536	31,87%
Conciliación y Arbitraje	\$ 2.235	\$ 2.176	-2,64%
Ingresos Empresariales	\$ 4.157	\$ 4.713	13,37%

Nota: la información se presenta en millones

8.2. Aspectos sociales

Planta de trabajadores de la Entidad

Total, trabajadores y distribución por género

Femenino	247	64%
Masculino	139	36%
Total	386	100%

Composición laboral según tipo de contrato

Indefinido	335	87%
Termino fijo	34	9%
Aprendiz	17	4%
Total	386	100%

EDAD	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
MENORES DE 30	46	19%	21	15%	67
ENTRE 31 Y 50	179	72%	89	64%	268
MAYOR DE 50	22	9%	29	21%	51
TOTAL	247	64%	139	36%	386

Cargos directivos	HOMBRE	MUJER	Total
Presidente ejecutivo	0	1	1
Vicepresidente	5	1	6
Director	10	8	18
Total	15	10	25
% Participación	60%	40%	100%

Datos y cifras de servicio al cliente

- Llamadas atendidas línea de servicio al cliente: 171.462.
- Conversaciones chat bot- Marcia: 74.509
- Interacciones redes sociales: 11.160
- Visitas sitio web: 1.351.490

- Asistentes conectados a eventos: 44.373
- Citas telefónicas atendidas en Servicios Registrales y Fortalecimiento Empresarial: 39.314
- Indicador de oportunidad: 95 %.
- Comparativo quejas y sugerencias:

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



- Calidad y/o claridad de la información brindada, especialmente en canales de atención al cliente como el Contact Center. Con respecto a este tema se realizaron pasantías por parte de la formadora de la línea para reforzar los principales temas y documentar la información correspondiente en el Share Point – Biblioteca de servicios. Además, de manera periódica se realizaron reuniones de escucha de llamadas para identificar los principales aspectos de mejora e implementar las acciones correspondientes. Cada uno de los casos que fue motivo de inconformidad fue analizado y retroalimentado de manera inmediata.
- Dificultades con algunas plataformas virtuales como e-Cer, Radicador Virtual, Registro Único de Proponentes, SAS virtual, entre otros. Cada una de estas situaciones fue revisada de manera integral por el líder del servicio a fin de brindar una solución efectiva para el cliente. Además, como parte de la gestión de mejora del servicio, se realizó un análisis detallado de los principales aspectos susceptibles de mejora y de manera coordinada con la Dirección de Registros se documentó el requerimiento y se compartió con el área de tecnología para su implementación. En estos requerimientos se tuvieron en cuenta aspectos para mejorar la usabilidad por parte de los clientes y se acordó con el área de promoción de los servicios algunas acciones para generar mayor pedagogía entre los clientes e incentivar el uso de las plataformas virtuales.
- Demoras para lograr comunicación con nuestros canales de atención, en especial durante el primer trimestre del año fecha en la cual se incrementa el volumen de solicitudes recibidas debido a la temporada de renovación. Con respecto esta situación, se realiza monitoreo permanente de los indicadores de la operación a fin de distribuir de manera eficiente la capacidad operativa manteniendo unos niveles de servicio

adecuados. Además, en los términos de referencia para la nueva contratación del Contac Center se incluyeron aspectos que propenden mayor eficiencia en los canales. Durante el 2021 se dispuso del Contac Center interno, este fue un recurso adicional para atender la alta demanda de llamadas especialmente aquellas relacionadas a trámites virtuales y solicitud de certificados.

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

- Implementación de un protocolo de atención en cada una de llamadas recibidas en la línea de servicio al cliente incentivando los trámites virtuales.
- Disposición del canal de WhatsApp para recibir orientación especializada en el Registro Único de Proponentes
- Revisión de la redacción en las cartas de devolución asociadas a los beneficios de la Ley 1780 para dar mayor claridad a los clientes. Así mismo en las guías y documentos con el paso a paso de los trámites más frecuentes de registros.
- Revisión de cada uno de los comentarios de los clientes asistentes a los eventos de formación y ajuste cuando hay lugar a metodología, practicidad de los temas expuestos, contenidos, entre otros.
- Mejor comunicación con las entidades aliadas que hacen parte del programa de Conexión 3E para mejorar la experiencia de los clientes en términos de oportunidad, calidad de la información recibida, alineación de expectativas, entre otras.
- Capacitación a 52 colaboradores en la Escuela de Servicio.
- Análisis profundo y alineación de expectativas con los empresarios que hacen parte de las actividades del proyecto Empresas en Trayectoria MEGA.
- Ajuste en la disponibilidad de las agendas para la orientación en trámites registrales.
- Oportunidad en el envío de las actas en los procesos de Conciliación.

Evaluación experiencia de clientes

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

Grupos servicios	Experiencia	NPS - Lealtad
Fortalecimiento Empresarial	94%	89%
MASC	94%	87%
Servicios Especializados	93%	84%
Otros	90%	83%
Servicios Registrales	88%	81%



Durante el año 2021 se tuvo un índice de experiencia consolidado de 90% y un índice de lealtad de 84% lo cual indica una percepción positiva de los empresarios que accedieron a los diferentes servicios

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

- La apropiación por parte de los clientes en el uso de las plataformas digitales (Radicador virtual, e-CER, matrícula virtual de persona natural, plataformas RUP y RNT, entre otros)
- Cierre de las sedes físicas para la realización de los trámites registrales
- Congestión en los canales de atención por la alta demanda de los clientes que requieren acompañamiento para la realización de sus trámites.
- Demoras en atención de las taquillas cuando los servicios se prestan de manera presencial.
- Devolución de documentos por diferentes motivos.

8.3. Aspectos ambientales



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

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



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

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



**CAMARA DE COMERCIO[®]
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA**



Hoy se celebra el Día de la tierra y en el último año nos hemos dado cuenta del respiro que necesita nuestro planeta y de cómo nosotros podemos aportar. Queremos aprovechar esta fecha para invitarte a que seas consciente de las acciones que realizas y que, por pequeñas que parezcan, le hacen un bien gigante al lugar donde vivimos. Apaga las luces, desconecta los aparatos electrónicos que no utilices, usa de manera responsable el internet y el agua, desecha los tapabocas en el lugar correcto. Son cosas que cada uno puede realizar sin mucho esfuerzo pero que nos garantizarán más años para disfrutar esta casa común. Con este video queremos reforzar este mensaje y comprometerte con la parte que tú puedes aportar.

¿Cómo debes **desechar** los tapabocas?

Si los utilizó una persona que tiene COVID-19

Además de los tapabocas, debes desechar los pañuelos faciales, guantes y otros elementos en una bolsa negra, que se debe llenar máximo hasta la mitad para poder cerrarla con nudo.

Después de esto, aplícale un desinfectante a base de alcohol, amoníaco cuaternario o cloro. Luego, introdúcela en una segunda bolsa, preferiblemente marcada con una cinta de enmascarar que tenga una **X** para que las personas que recogen la basura sepan que no la deben abrir por ningún motivo.



Si los utiliza alguien que no está enfermo

Deposita los tapabocas y otros elementos en una bolsa negra y realiza aspersión con algún desinfectante.

Importante: siempre, en cualquiera de las dos situaciones, debes **cortar los elásticos de los tapabocas** y la parte delantera de los mismos **para evitar que otras personas los reutilicen**. Además, nunca deposites una mascarilla en canecas abiertas que estén ubicadas en la calle.



¡En la Cámara ahorramos miles de litros de agua!

¿Sabías que en nuestro Centro Empresarial El Poblado ahorramos en promedio 24.000 litros de agua mensuales, ya que recogemos las aguas lluvias y las usamos para regar las jardineras, en los sanitarios, en los orinales y en las pocetas?

¿Cómo ahorras agua en tu casa? Cuéntanos en la sección comentarios de esta nota para que entre todos rescatemos las buenas prácticas que hacen que cuidemos el planeta.

Somos una Cámara sostenible.

7 abril 2021

Aprende sobre los beneficios del reciclaje

Ayer se celebró el Día internacional del reciclaje y, como somos una Cámara sostenible, queremos dejarte este video corto en el que aprenderás sobre los beneficios de esta práctica y sobre cómo debes realizar la separación de residuos en tu hogar, teniendo en cuenta el código de colores actual:

<https://www.youtube.com/watch?v=Av0kd--1a2o>

15 mayo 2021



¿Sabes cómo cuidar el consumo de energía? Aquí te contamos

Somos una Cámara sostenible y por eso cuidamos el planeta. Te compartimos estas recomendaciones de EPM para hacer un uso eficiente de la energía:

1. Identifica los electrodomésticos según su consumo.
2. En lo posible, utiliza tecnología LED.
3. Desconecta los electrodomésticos vampiro, es decir, los que incluso, cuando está en stand by o apagados, siguen consumiendo electricidad. Por ejemplo: cargador del celular o del computador, microondas, televisor.
4. Demórate máximo 5 minutos en la ducha.
5. Aprovecha el calor que queda cuando apagas un electrodoméstico para terminar de cocinar.
6. Cuando cocines, utiliza ollas con tapa.
7. La nevera consume 30 % de la energía de un hogar. Mantenla en una temperatura entre 2 y 6 grados. Ábrela pocas veces al día.
8. Programa ciclos cortos de lavado de ropa utilizando agua fría.

22 diciembre 2021

TABLA 1. RESUMEN DE CONTENIDOS CON INDICADORES GRI Y ODS

PRIMERA PARTE

Contenido	Índice GRI	ODS
1. Estrategia y análisis	G 4-1	
2. Perfil de la organización	G4-3 a G4-16	8, 9, 11, 12, 17
3. Materialidad y cobertura	G4-17 a G4- 23	
4. Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27	
5. Gobierno	G4-34, G4-38, G4-43	
6. Ética e integridad	G4-56	

SEGUNDA PARTE

Contenido	Índice GRI	ODS
7. Informe de gestión	G4- EC1	8, 9, 11, 12, 17
8. Indicadores		



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Informes presentados por las áreas responsables de la gestión organizacional

Página WEB Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Reportes BI de indicadores

Intranet Cámara de Comercio: Noticias Camaranet, varias publicaciones.

<https://web.microsoftstream.com/video/37c06109-8926-49ed-8dfe-0ebc6e95044f?channelId=436c9100-6f9b-49fa-80d3-a873c61fa462>.

Tomado de conexión cámara. Publicado el 27/10/2020 por CAMILA ESCOBAR GONZALEZ

<https://www.camaramedellin.com.co/articulos-y-noticias/noticias/en-2021-la-camara-de-comercio-de-medellin-continua-con-sus-servicios-para-la-reactivacion-empresarial>.

<https://www.camaramedellin.com.co/articulos-y-noticias/noticias/en-2021-la-camara-de-comercio-de-medellin-continua-con-sus-servicios-para-la-reactivacion-empresarial>.