



CÁMARA DE COMERCIO  
DE PALMIRA

# Informe de **Desarrollo Sostenible** **2022**

Palmira - Pradera - Florida - Candelaria

# **INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2022**

**Guillermo Arturo Lizarazo Yovanni**  
Presidente Ejecutivo

**Héctor Fabio Toro Moreno**  
Director Administrativo y Financiero

**Aida Elena Lasso Prado**  
Directora Jurídica

**Edwin Javier Botero Cardona**  
Director Desarrollo Empresarial

**John Hardy García Ortiz**  
Director de Competitividad

**Valeria Hernández Carmona**  
Asistente de Competitividad

**Abril de 2023**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                        |         |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| Carta del Presidente                                                   | Pág. 4  |
| Nuestro Informe de Sostenibilidad                                      | Pág. 5  |
| Acerca de Nosotros                                                     | Pág. 10 |
| Resultados de Nuestro Compromiso con el<br>Empresariado y la Comunidad | Pág. 28 |
| Satisfacción del Cliente                                               | Pág. 49 |
| Desempeño Económico                                                    | Pág. 49 |
| Nuestro Compromiso con lo Ambiental                                    | Pág. 50 |
| Nuestro Compromiso con lo Social                                       | Pág. 50 |
| Indicadores GRI                                                        | Pág. 51 |



# 1. CARTA DEL PRESIDENTE

## Distinguidos grupos de interés

Tengo el gusto de presentarles nuestro **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** el cual contempla la forma como hemos contribuido al desarrollo económico, ambiental y social en los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria que son nuestra zona de jurisdicción.

Nuestra misionalidad es promover el desarrollo integral, competitivo y sustentable del empresariado y la región, para propiciar un entorno favorable donde la sociedad logre mayor prosperidad. En este sentido, en el año 2022 nuestros recursos y esfuerzos se orientaron a activar la creación, la consolidación y el crecimiento de las empresas con nuestros programas de desarrollo empresarial y emprendimiento.

Es satisfactorio para nosotros ver como las empresas y emprendimientos crean y ganan valor mejorando sus modelos de negocio con nuestros programas que están diseñados para atender a los diferentes tipos de empresas y emprendimientos en sus correspondientes etapas de madurez.

Seguimos defendiendo el interés del empresariado y contribuyendo a mejorar la competitividad de la región, como también aportamos al mejoramiento de la cultura ciudadana a través de nuestros programas de vocería y representación y participación ciudadana. Los invito a ampliar nuestros logros en el capítulo “Resultados de Nuestro Compromiso con el Empresariado y la Comunidad” de este documento.

En la Cámara de Comercio de Palmira, sentimos que vamos por la ruta indicada cuando vemos la transformación de los emprendimientos y las empresas, cuando vemos que estamos transformando vidas gracias al impacto de nuestras acciones. Somos coherentes en nuestro actuar y nuestros principios de responsabilidad social y siempre queremos llegar más allá con un sólido Gobierno Corporativo y un talento humano que es el corazón de nuestra institución.



Guillermo Arturo Lizarazo Yovanni  
Presidente Ejecutivo

## 2. NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD:

Nuestro Informe de Desarrollo Sostenible 2022, da cuenta de nuestro compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental y el crecimiento de nuestras empresas y emprendimientos en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Nuestro Informe tiene una **periodicidad anual** donde se refleja el impacto de nuestra gestión, la cual está articulada al Plan de Trabajo que responde a nuestro direccionamiento estratégico y los lineamientos del Gobierno Nacional.



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

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

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

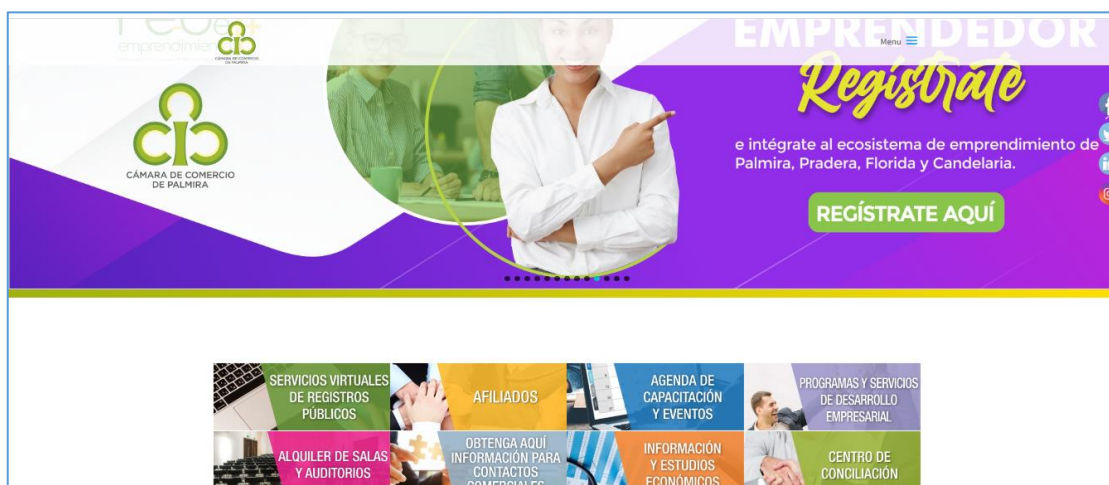
**Nota:** El índice de contenido GRI de la opción elegida se encontrará en la parte final de este documento.

## 2.1 Nuestros Grupos de Interés



Para generar valor en nuestros diferentes grupos de interés y mantener una relación estrecha con los mismos, contamos con diferentes medios, canales y acciones de comunicación que utilizamos para este fin; a continuación, se mencionan algunos de ellos.

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



Nuestro portal web ofrece a nuestros usuarios, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie recursos y servicios relacionados con nuestra misionalidad. Su contenido está diseñado para que emprendedores, empresarios, inversionistas y los demás grupos de interés tengan acceso a información y a servicios que les generan valor según sus particularidades.

**Redes Sociales:** Buscamos conectarnos e interactuar con nuestros diferentes grupos de interés para formar una comunidad virtual que gusta de los temas empresariales, de región y de crecer en conocimiento. Hacemos presencia en Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y YouTube.



Facebook: cámara de comercio Palmira

Twitter:@ccpalmira

LinkedIn: cámara de comercio de Palmira

YouTube: cámara de comercio de Palmira

Instagram:  
camaradecomerciodepalmira

**Boletín Virtual:** a través del cual se informa de las actividades, proyectos de la Cámara de Comercio en su zona de jurisdicción.

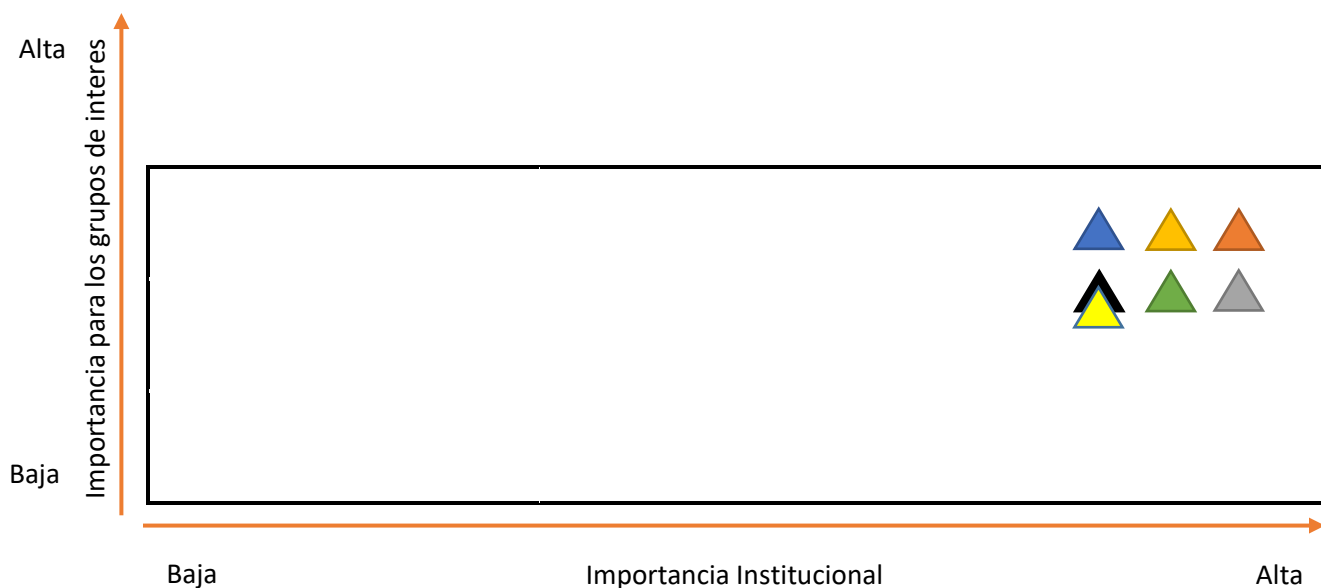
Nuestros diferentes medios de comunicación buscan generar conexiones de valor y llegar a toda nuestra zona de jurisdicción con información que sea de interés y utilidad para empresarios, emprendedores y demás grupos de interés.

Para mayor información, pueden contactar al área de comunicaciones al correo electrónico: [comunicaciones@ccpalmira.org.co](mailto:comunicaciones@ccpalmira.org.co)

## 2.2 Materialidad y Cobertura del Informe







|                                                                                     |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|    | Seguridad jurídica y respaldo legal de las actividades mercantiles. |
|   | Apoyo al emprendimiento y al desarrollo Empresarial                 |
|  | Cumplimiento Legal                                                  |
|  | Salud, Bienestar y Ambiente Laboral                                 |
|  | Promoción del Desarrollo Regional                                   |
|  | Ética y Buen Gobierno.                                              |

Para determinar la inclusión y prioridad de los diferentes contenidos de este informe fueron nuestros principios de responsabilidad social y su articulación al direccionamiento estratégico. Los seis (6) asuntos que se presentan como prioritarios, es el resultado de un ejercicio de exploración con los diferentes grupos de interés.

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

### 3. ACERCA DE NOSOTROS:

Las Cámaras de Comercio somos entidades de derecho privado sin ánimo de lucro de carácter corporativo y gremial, de origen legal, administradas por los comerciantes matriculados en el registro mercantil que tienen la calidad de afiliados, por ende, representan el interés general de todos los empresarios del país. Por delegación expresa del Estado, desde 1931, ejercen la función registral en el contexto de la descentralización por colaboración, en los términos del artículo 209 de la Constitución Política.



La Cámara de Comercio de Palmira, fue creada mediante Decreto No 502 de 8 de marzo de 1934 como entidad autónoma, con personería jurídica y sin ánimo de lucro. Fue constituida por iniciativa de los comerciantes de Palmira. Su jurisdicción abarca los municipios de Palmira, Candelaria, Florida y Pradera.

La Cámara de Comercio de Palmira a través de los años ha logrado influir y desarrollar proyectos de la mano de entidades públicas, empresas, universidades y organizaciones no gubernamentales que han tenido impacto en el aspecto económico, social, gubernamental, comercial, industrial y empresarial de la subregión.

#### 3.1 Gobierno Corporativo

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

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

Toda la información relacionada con el cumplimiento de la Ley Transparencia y Acceso de Información Pública, se encuentra en nuestra página web (<https://ccpalmira.org.co/quienes-somos/>).

### Estructura de Gobierno Corporativo



Componen la Cámara de Comercio de Palmira los siguientes órganos:

**La Junta Directiva:** Es el máximo órgano de administración de la Cámara de Comercio, conformada por comerciantes inscritos que tengan la calidad de afiliados y por representantes del Gobierno Nacional, de acuerdo con el artículo 2.2.2.38.2.1 del Decreto Reglamentario 1074 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya. La Junta Directiva en el desarrollo de sus funciones, será responsable de la planeación, adopción de políticas, el control y la evaluación de gestión de la Cámara de Comercio, entre otras.

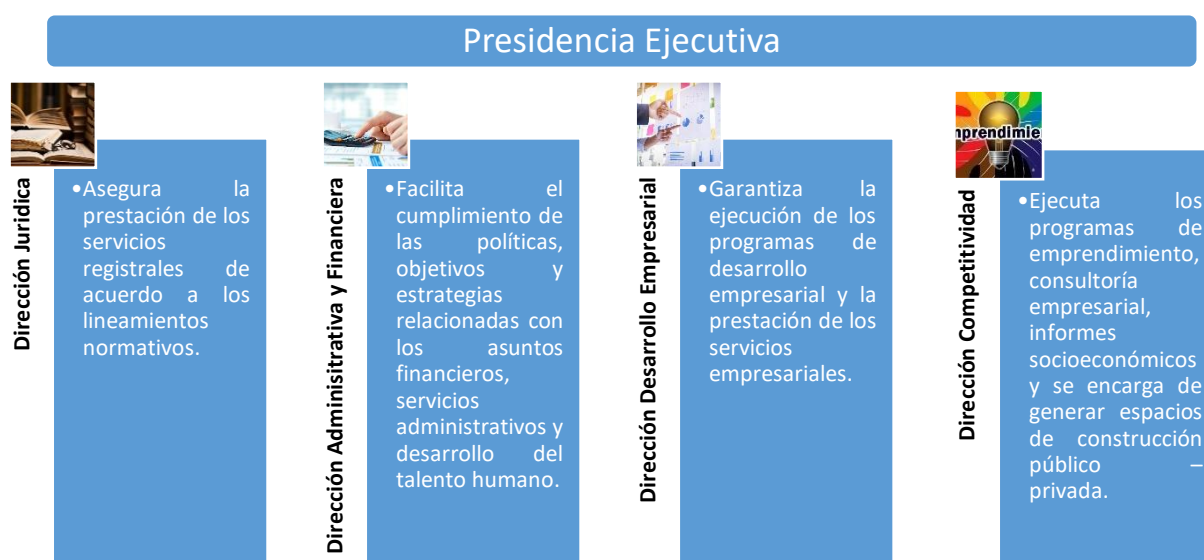
**La Comisión de la mesa:** La Comisión de la Mesa estará integrada por el presidente, Primer vicepresidente y Segundo vicepresidente de la Junta Directiva. Corresponde a la Comisión de la Mesa ejercer las siguientes funciones: 1. Vigilar la ejecución de los planes y programas de la Cámara de Comercio, a corto y mediano plazo y formular a la Junta Directiva las recomendaciones que considere oportunas. 2. Conocer previamente los informes que el presidente ejecutivo deba presentar a la Junta Directiva. 3. Las demás que le asigne la Junta Directiva de la Mesa

**El Presidente Ejecutivo:** El presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio es el representante legal de la misma y su vocero, el cual será designado por la Junta Directiva. Tendrá a su cargo la labor gerencial de la Cámara de Comercio y ejecutará las decisiones de la Junta Directiva, de la Comisión de la Mesa y del presidente de la Junta.

## Junta Directiva 2022

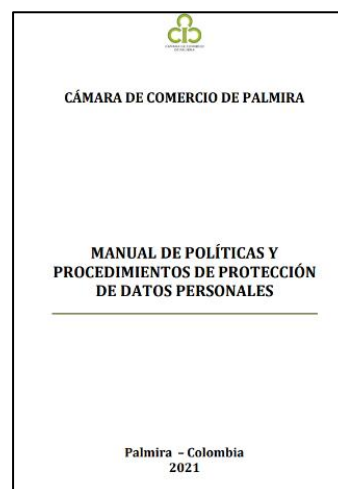
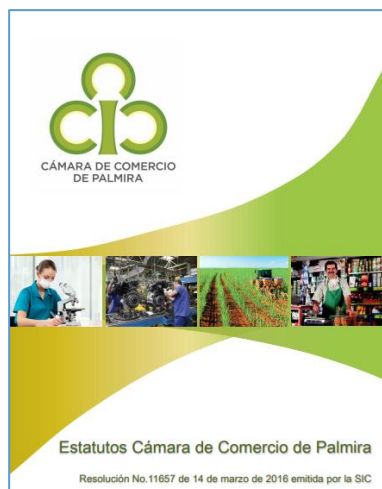
| REPRESENTANTES DEL SECTOR PRIVADO                     |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Principales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

### 3.2 Estructura Interna:





### 3.3 Ética e Integridad:



La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un estatuto y políticas, en los cuales se encuentran los principios rectores que enmarcan los valores y la integridad de la organización; es allí donde declaramos nuestro compromiso ético frente a nuestros grupos de interés, directrices y normas de la organización. (<https://ccpalmira.org.co/politicas/>)



### 3.4 Generando Sinergias:

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

|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>COMITÉ INTERGREMIAL EMPRESARIAL VALLE DEL CAUCA</b>                                 |  <b>CCCIP</b> Comité Cívico Intergremial de Palmira                                               |  <b>ADICOMEX</b> ASOCIACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR    |
|  <b>PUM</b><br>Netherlands senior experts                                               |  <b>Red Pacto Global Colombia</b>                                                                 |  <b>CESO SACO</b>                                   |
|  <b>Confecámaras</b><br>Red de Cámaras de Comercio                                      |  <b>PROCOLOMBIA</b><br>EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS                                 |  <b>redei+</b><br>emprendimiento                    |
|  <b>Invest Pacific</b><br>Agencia de Promoción de Inversión en el Pacífico Colombiano |  <b>El futuro es de todos</b> APC Colombia<br>Agencia Presidencial de Cooperación Internacional |  <b>Consejo Territorial de Planeación Palmira</b> |
|  <b>fundación wwb Colombia</b>                                                        |  <b>SENA</b>                                                                                    |  <b>innpulsa Colombia</b>                         |
|  <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>                                              |  <b>USC</b><br>UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI                                                     |  <b>Universidad Pontificia Bolivariana</b>        |

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

### 3.5 Nuestra Jurisdicción:

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

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



### **3.6 Nuestra Gestión Estratégica:**

En las Unidades Estratégicas de la Cámara de Comercio de Palmira se abordan las actividades y programas que son necesarias para el logro de los objetivos institucionales que están formulados en el Direccionamiento Estratégico.

#### **VISIÓN**

La Cámara de Comercio de Palmira será reconocida como una entidad generadora de condiciones competitivas favorables para el desarrollo empresarial y el emprendimiento.

#### **MISIÓN**

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

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

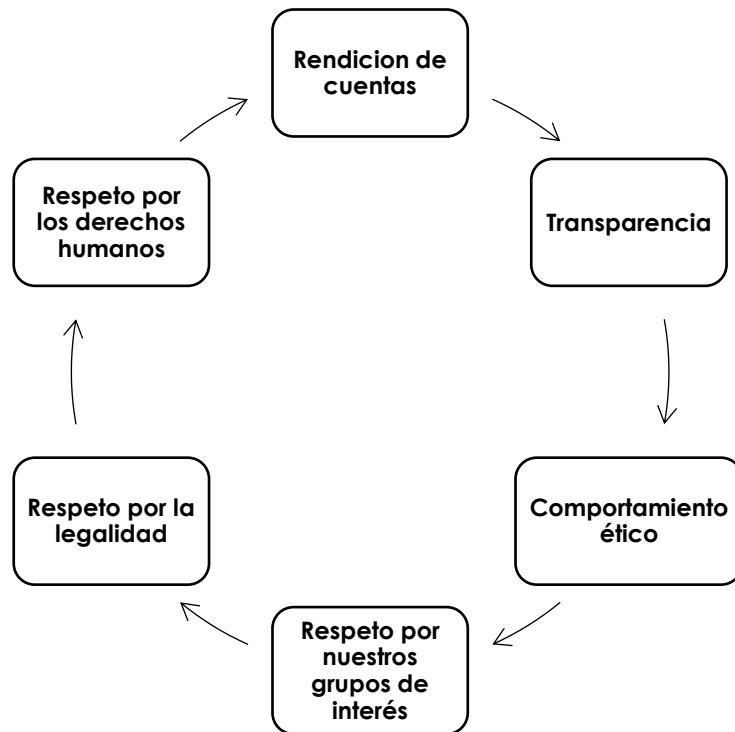
Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios, la sostenibilidad, la innovación y la transformación digital, con un talento humano, ético, eficiente y calificado.

#### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestro Sistema Integrado de Gestión, con enfoque en gestión integral del riesgo y cumpliendo los requisitos de nuestros grupos de interés.

La apropiación de la innovación y el aprendizaje continuo aplicado al desarrollo empresarial en sus componentes de emprendimiento, formalización y fortalecimiento, propician el logro de nuestros propósitos organizacionales.

## PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



## NUESTROS VALORES



**Solidaridad**



**Honestidad**



**Responsabilidad**



**Servicio**



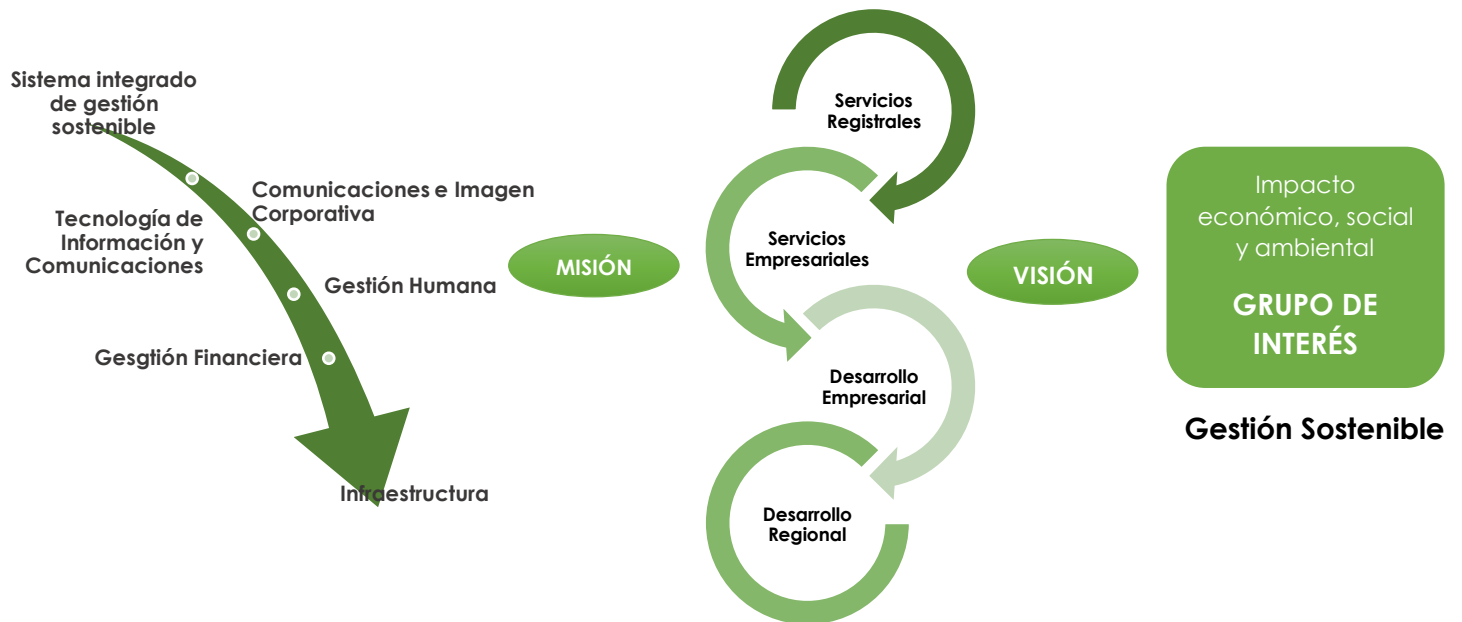
**Compromiso**



**Estabilidad laboral y familiar**



## ESTRUCTURA ESTRATÉGICA



## MODELO DE GESTIÓN



### 3.7 Nuestro Portafolio de Servicios:

- 3.7.1 **Servicios Virtuales de Registros Públicos:** A través de nuestra plataforma se integra la información, consultas y trámites relacionados con la renovación, la cancelación y la matrícula mercantil. Así mismo, se pueden comprar certificados digitales y hacer el registro de turismo, proponentes, entidades operadoras de libranzas, libros electrónicos, entre otros. Consulte en éste enlace estos servicios y todos los servicios complementarios.  
<https://ccpalmira.org.co/servicios-en-linea/>



CERTIFICADOS VIRTUALES



RENOVACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CANCELACIÓN



CREACIÓN DE EMPRESA, INFORMACIÓN, REQUISITOS Y FORMALIZACIÓN



ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO



RADICACIÓN DE ACTAS Y DOCUMENTOS



REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



REGISTRO ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA



LIBROS DE COMERCIO



CONSULTAS



DEPOSITO ESTADOS FINANCIEROS



REINGRESO DE TRÁMITES

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



**Acompañamiento para  
incursionar en los mercados  
internacionales**

**Apoyo para el fortalecimiento  
de su empresa**



**Centro Empresarial de  
Negocios**



**Información para hacer  
contactos**



**Alianzas regionales para la  
innovación**

**Herramientas para la  
innovación**

**Sistemas de gestión en  
innovación**



**Herramienta de autodiagnóstico**



**Consultoria empresarial  
básica**

**Consultoria empresarial  
especializada**



**Consultoría a su Medida**



**Consultoria con expertos  
canadienses**

### 3.7.3 Otros Servicios:



Alquiler de  
salas y  
auditorios



Información  
y estudios  
económicos



Información  
para  
contactos  
comerciales



Centro de  
Conciliación

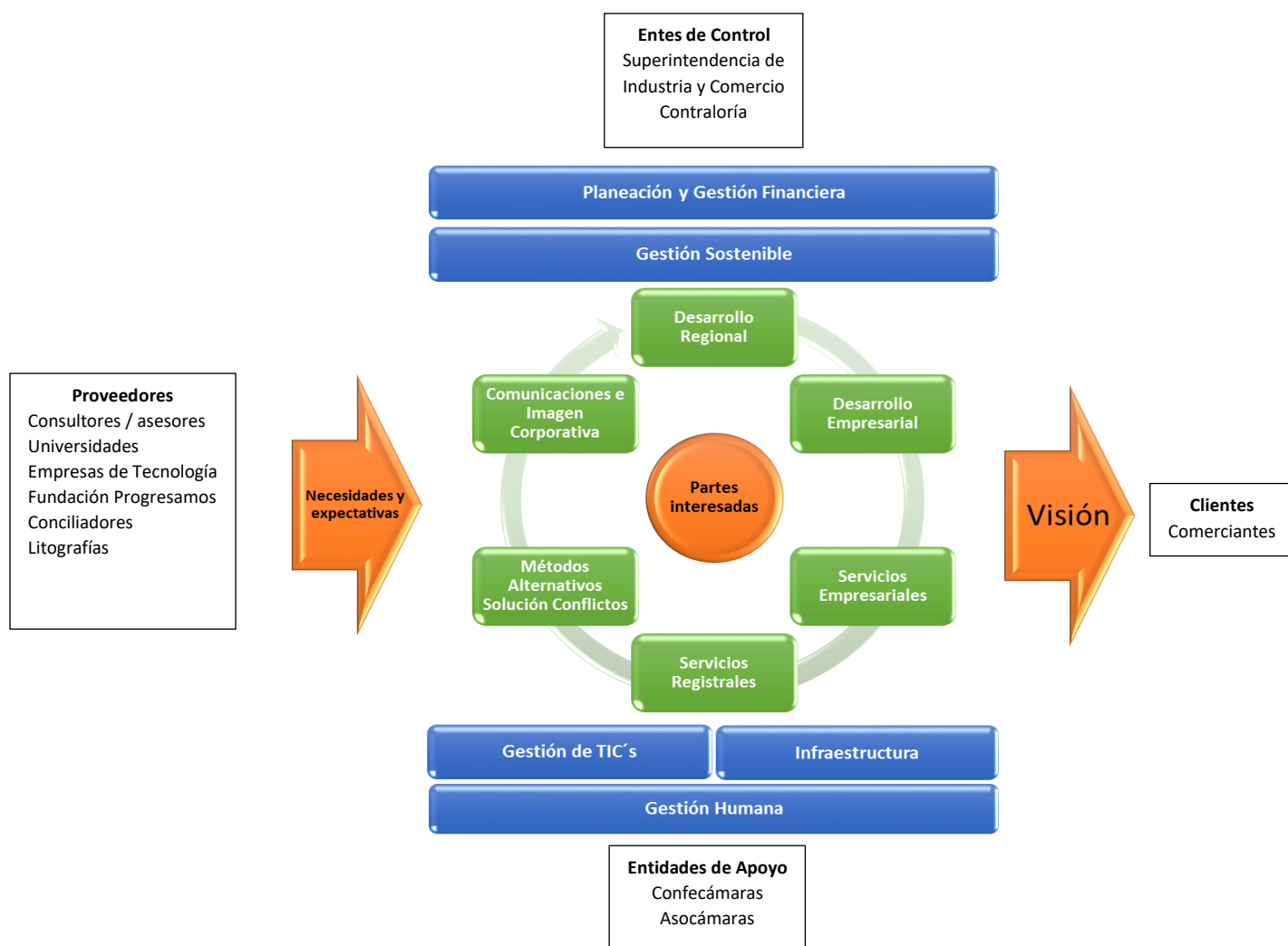


Afiliados



### 3.8 Nuestro Modelo de Suministro (NMS):

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

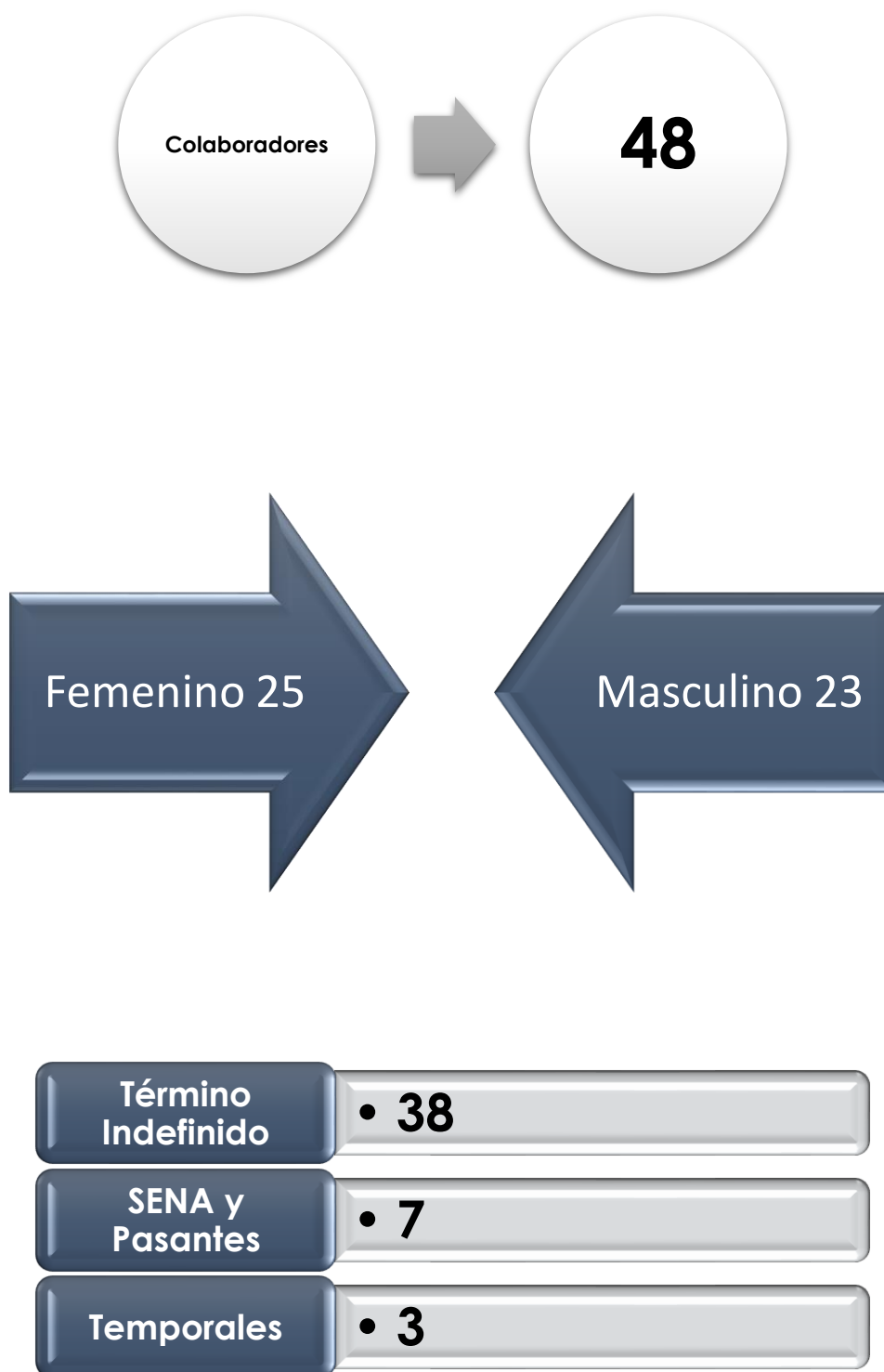


### 3.9 Nuestros Clientes:

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

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

### 3.10 Nuestros Talento Cámara de Comercio Palmira:





**(a) Distribución por Edad:**

| Distribución por edad |    |
|-----------------------|----|
| 18 a 25               | 9  |
| 26 a 30               | 9  |
| 31 a 35               | 6  |
| 36 a 40               | 5  |
| 41 a 45               | 6  |
| 46 a 50               | 3  |
| 51 o más              | 10 |

**2) Distribución por Función y Género:**

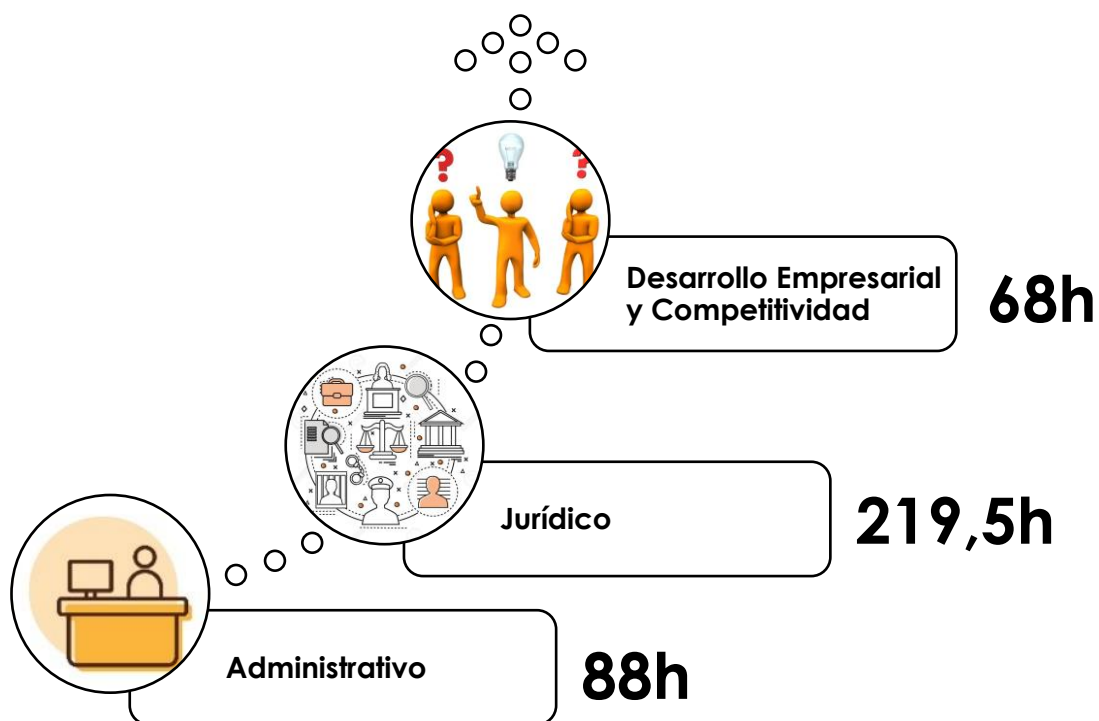
| Dependencia            | Género   |           |
|------------------------|----------|-----------|
|                        | Femenino | Masculino |
| Alta Dirección         |          | 1         |
| Dirección              | 1        | 3         |
| Administrativo         | 5        | 9         |
| Desarrollo Empresarial | 5        | 3         |
| Jurídico               | 10       | 6         |
| Competitividad         | 4        | 1         |

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

| SALARIOS EN PESOS                    | 2022         |
|--------------------------------------|--------------|
| Salario Mínimo Mensual Legal Vigente | \$1.000.000= |
| Salario Base de la Entidad           | \$1.465.000= |
| Salario Promedio                     | \$2.903.000= |

**Formación y Educación:** Buscando el fortalecimiento de las competencias y aptitudes de nuestros colaboradores y en pro de su crecimiento profesional, orientamos nuestros planes de formación para cada área.

## HORAS DE FORMACIÓN



### 3.11 Bienestar y Clima Laboral:

Durante el 2022 se llevaron a cabo diferentes actividades que promueven el bienestar de todos los colaboradores, así como el buen clima laboral, tales como la celebración día de la mujer, celebración día de la madre, celebración día del padre, celebración de cumpleaños de nuestros colaboradores, celebración 31 de octubre Halloween, novena navideña y la Integración de fin de año, lideradas por el comité de convivencia laboral.



### 3.12 Apoyo Educativo y Necesidades de Inversión:

En la Cámara de Comercio contamos con beneficios para los colaboradores que impulsan su crecimiento profesional y personal a su vez, a través de auxilios de estudio por ejemplo, por el 50% del valor del mismo, de la misma manera el Fondo de Empleados le facilita el acceso a todos nuestros colaboradores a los recursos económicos, beneficios y demás valores agregados que pueden facilitar la compra de sus viviendas, inversiones en su educación y en su familia.

| LINEA DE CREDITOS                         | No. DE CREDITOS OTORGADOS | VALOR       |
|-------------------------------------------|---------------------------|-------------|
| VIVIENDA                                  | 2                         | 93.582.851  |
| REPARACIONES<br>LOCATIVAS                 | 1                         | 2.000.000   |
| EDUCACION                                 | 1                         | 993.344     |
| OTROS (CONSUMO,<br>FAMILIARES, CALAMIDAD) | 3                         | 6.200.000   |
| VEHICULOS                                 | 2                         | 35.251.000  |
| TOTAL                                     | 9                         | 138.027.195 |

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

Creemos en nuestros empresarios y emprendedores por eso compartimos los logros del año 2022.

##### 4.1 Servicios Registrales

Empresas Nuevas y Renovadas en los municipios de jurisdicción (2021 y 2022).

|            | 2021   |           | 2022   |           | Variación |           |
|------------|--------|-----------|--------|-----------|-----------|-----------|
|            | NUEVAS | RENOVADAS | NUEVAS | RENOVADAS | NUEVAS    | RENOVADAS |
| PALMIRA    | 1.775  | 6.565     | 1.952  | 7.065     | 10,0%     | 7,6%      |
| CANDELARIA | 448    | 1.403     | 476    | 1.578     | 6,3%      | 12,5%     |
| FLORIDA    | 218    | 759       | 229    | 789       | 5,0%      | 4,0%      |
| PRADERA    | 173    | 541       | 153    | 611       | -11,6%    | 12,9%     |
| TOTAL      | 2.614  | 9.268     | 2.810  | 10.043    | 7,5%      | 8,4%      |

Establecimientos de comercio matriculados discriminados por mes 2022

|                                                        | MATRICULADOS |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--------------------------------------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|                                                        | ENE          | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| Establecimientos de Comercio                           | 201          | 205 | 228 | 214 | 199 | 154 | 166 | 226 | 201 | 182 | 16  | 60  | 2.052 |
| Establecimiento - Propietario foráneo o no matriculado | 10           | 18  | 30  | 19  | 20  | 19  | 14  | 20  | 34  | 20  | 20  | 17  | 241   |
| Agencias y Sucursales                                  | 1            | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 4   | 0   | 1   | 2   | 0   | 1   | 11    |
| TOTAL                                                  | 212          | 223 | 258 | 233 | 220 | 174 | 184 | 246 | 236 | 204 | 36  | 78  | 2.304 |

Establecimientos de comercio renovados discriminados por mes 2022

|                                                        | RENOVADOS |     |       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--------------------------------------------------------|-----------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|                                                        | ENE       | FEB | MAR   | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| Establecimientos de Comercio                           | 303       | 571 | 5.373 | 707 | 377 | 272 | 237 | 194 | 184 | 152 | 133 | 124 | 8.627 |
| Establecimiento - Propietario foráneo o no matriculado | 10        | 41  | 685   | 59  | 34  | 16  | 19  | 5   | 13  | 7   | 6   | 4   | 899   |
| Agencias y Sucursales                                  | 1         | 65  | 227   | 11  | 6   | 2   | 0   | 2   | 1   | 1   | 0   | 1   | 317   |
| TOTAL                                                  | 314       | 677 | 6285  | 777 | 417 | 290 | 256 | 201 | 198 | 160 | 139 | 129 | 9.843 |

### Establecimientos de comercio cancelados discriminados por mes 2022

|                                                        |                   | CANCELADOS |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--------------------------------------------------------|-------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|                                                        |                   | ENE        | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| Establecimientos de Comercio                           | Voluntad Propia   | 91         | 96  | 150 | 155 | 41  | 39  | 44  | 41  | 57  | 29  | 24  | 83  | 850   |
|                                                        | Ley 1727 del 2014 | 0          | 0   | 0   | 644 | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 644   |
| Establecimiento - Propietario foráneo o no matriculado | Voluntad Propia   | 4          | 12  | 15  | 0   | 7   | 12  | 6   | 4   | 3   | 3   | 2   | 13  | 81    |
|                                                        | Ley 1727 del 2014 | 0          | 0   | 0   | 29  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 29    |
| Agencias y Sucursales                                  | Voluntad Propia   | 0          | 1   | 3   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 4   | 11    |
|                                                        | Ley 1727 del 2014 | 6          | 0   | 0   | 6   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 12    |
| TOTAL                                                  |                   | 101        | 109 | 168 | 835 | 48  | 51  | 51  | 45  | 60  | 33  | 26  | 100 | 1.627 |

### Entidades sin Ánimo de Lucro por categoría durante los años 2021 y 2022

|                         | 2021   |           | 2022   |           |
|-------------------------|--------|-----------|--------|-----------|
|                         | NUEVAS | RENOVADAS | NUEVAS | RENOVADAS |
| Fundación               | 59     | 261       | 77     | 295       |
| Asociación Civil        | 11     | 241       | 20     | 220       |
| Corporación             | 6      | 54        | 7      | 52        |
| Cooperativas            | 0      | 25        | 0      | 28        |
| Otro tipo de entidades  | 7      | 22        | 0      | 20        |
| Fondos de Empleados     | 1      | 15        | 1      | 16        |
| Cooperativa Multiactiva | 0      | 0         | 0      | 2         |
| Asociaciones Mutuales   | 1      | 8         | 1      | 1         |
| TOTAL                   | 85     | 626       | 106    | 634       |



### Certificados Expedidos

| CONCEPTO                               | MOVIMIENTO 2021 | MOVIMIENTO 2022 | VARIACION |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|
| CERTIFICADOS VIRTUALES                 | 19.683          | 22.527          | 14,45%    |
| CERTIFICADOS PRESENCIALES              | 17.434          | 17.021          | -2,37%    |
| CERTIFICADOS PARA ENTIDADES DEL ESTADO | 1.853           | 30.066          | 1522,56%  |

**Gestión sobre los Registros Públicos:** En el 2022, se continuó la revisión y adecuación de mejoramiento respecto a los procesos tecnológicos, buscando ser el aplicativo tanto de SII como de la página web más amigable para el usuario, minimizando procesos tales como los de expedición de certificados en sólo 3 minutos sumado a la mejora de los mensajes de WhatsApp a través de códigos QR mejorando los tiempos de respuesta para la orientación virtual de los diferentes trámites registrales principalmente en cuanto a registro mercantil y entidades sin ánimo de lucro.

Con la más moderna tecnología brindamos al empresariado y público en general los servicios delegados por el Estado.

**Fortalecimiento de nuestras plataformas:**

- Implementación del Servicio de Renovación Express.
- Servicio de apoyo telefónico personalizado para trámites virtuales

Con lo anterior se busca aumentar el uso de los recursos virtuales por parte de los usuarios.



**98,9%**

**índice de satisfacción de nuestros usuarios**

## 4.2. Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos

### Audiencias de Conciliación

53 solicitudes de conciliación atendidas en 2022 frente a las 59 atendidas en 2021.

### Audiencias en Insolvencia de Persona Natural

9 solicitudes de Insolvencia de persona natural no comerciante

### Mediación Empresarial

4 casos atendidos que permitieron a los empresarios regularizar los pagos en las personas que accedieron al servicio

## 4.3 Desarrollo Empresarial

Ofrecemos programas y proyectos que activan la creación, la consolidación, y el crecimiento de las empresas.

**4.3.1 Modelo Integral de Servicios Empresariales (MISE):** A través de la consolidación del MISE (Modelo Integral de Servicios Empresariales) como plataforma de servicios a la medida y con valores agregados acercamos a las Mipymes a sus sueños empresariales.

Se realizó diagnóstico con la metodología MISE a **30 Mipymes**, de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria las cuales, conforme a sus resultados recibieron servicios de formación y asesoría a la medida con expertos temáticos en los siguientes ejes, financiado 100% por la Cámara de Comercio de Palmira.

|                                    |                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estrategia y Gerencia:</b>      | •22 de las 30 Mipymes diagnosticadas recibieron acompañamiento con experto en Estrategia y Gerencia (18 horas de formación y 40 horas de asesoría). |
| <b>Mercadeo y Ventas:</b>          | •23 de las 30 Mipymes diagnosticadas recibieron acompañamiento con experto en Mercadeo y Ventas (30 horas de formación y 36 horas de asesoría).     |
| <b>Talento Humano:</b>             | •16 de las 30 Mipymes diagnosticadas recibieron acompañamiento con experto en Talento Humano (12 horas de formación y 16 horas de asesoría).        |
| <b>Financiero y Financiamiento</b> | •20 de las 30 Mipymes diagnosticadas recibieron acompañamiento con experto en Finanzas (18 horas de formación y 36 horas de asesoría).              |

**4.3.2 Programa Mise Fortalecimiento Especializado en Innovación:** A través del programa **INNOVACTUANDO** se mide una línea base en innovación empresarial en las Mipymes y por medio de encuentros, talleres con expertos en innovación y salidas de campo se cierran las brechas de innovación:

**145 Mipymes** definieron o redefinieron su estrategia de innovación.

**39 Mipymes** definieron su ruta de innovación.

**11 Mipymes** definieron o implementaron sus Propuestas y/o proyectos de innovación.



**4.3.3 Programa Tu Ciudad Innova y se Reinventa:** Tiene por objetivo fomentar procesos de gestión de innovación en las Mipymes de la jurisdicción, que les permita fortalecer la reconversión productiva, repensar sus modelos de negocio, aplicar herramientas, conceptos, generar redes de contacto y encuentros sectoriales para lograr un crecimiento sostenible y rentable.

**20 Mipymes beneficiadas**

**45 iniciativas de innovación formuladas**

**324 nuevos clientes identificados**

**60% reportaron aumento en ingresos**

**18 nuevos productos o servicios**

**28 nuevos empleos**

**4.3.4 Fábricas de Productividad:** Programa liderado por Colombia Productiva y Min Comercio con aliados regionales (Cámara de Comercio de Cali). Brinda hasta 60 horas de Extensionismo Tecnológico (consultoría especializada y personalizada) para que las empresas produzcan más y mejor, aumenten su productividad y rentabilidad.

**30 empresas** con diagnóstico especializado en Productividad (**14 Micros, 11 pequeñas y 5 medianas**)

**720 Horas** de extensionismo tecnológico en: Productividad operacional, gestión comercial, Gestión de la calidad, Productividad laboral y transformación digital

**9 Empresas** a la fecha han mejorado en al menos 14% sus niveles de productividad

**4.3.5 Empresas más Productivas:** Brinda un servicio de acompañamiento especializado para mejorar las capacidades en temas de productividad al interior de las empresas.

**81 Mipymes** sensibilizadas en Herramientas para la Mejora de la Productividad

**1 Mipyme** diagnosticada a profundidad y se le presentó propuesta de mejora al interior de su empresa (En estudio).

**4.3.6 Programa de Internacionalización Futuros Exportadores:** En convenio con Procolombia continuamos acompañando las MiPymes exportadoras y con potencial exportador para que expandan sus negocios al mundo.



#### **4.3.7 Programa de Entrenamiento y Alistamiento para Acceder Exitosamente al Mercado Árabe:**

**26** Empresas Pymes con potencial de exportación beneficiadas.

**7** Sesiones de trabajo presenciales y virtuales con expertos de la Cámara de Comercio Colombo Árabe en temas: Oportunidades del mercado árabe, tips y requisitos para ingresar al mercado árabe, ferias empresariales, nuevas zonas francas y sus incentivos, entre otros.

**2** Sesiones presenciales y virtuales con Banco Agrario: Perspectivas económicas para la internacionalización, líneas de crédito y servicios especializados del banco para la exportación e importación.



#### 4.3.8 Servicios de Fortalecimiento Empresarial:

##### FORMACIÓN Y CAPACITACION BÁSICA

Más de 2.450 empresarios, emprendedores y colaboradores de empresas se beneficiaron de las charlas y talleres sin costo que ofrece la Cámara a través de diversos programas de Formación Empresarial.

##### RUEDA DE SOLUCIONES FINANCIERAS

172 empresarios MiPymes y Emprendedores tuvieron un espacio de encuentro con 12 entidades oferentes de soluciones financieras, donde el 32% de los participantes lograron identificar nuevas fuentes de financiamiento, 28% lograron conocer requisitos para acceder a mecanismos financieros y 12% consideran que accederán en corto o mediano plazo a dichas soluciones.

##### FORMACION EXPERTA

356 empresarios capacitados en áreas financieras y tributarias con expertos de reconocida trayectoria.

98,20% de participantes satisfechos

##### EVENTOS COMERCIALES

Más de 40 empresarios Mipymes y emprendedores participantes en jornada de Networking en el marco de la Semana del Emprendimiento.

Más de 30 MiPymes acompañadas en su participación en eventos nacionales: *Colombiatex, Colombiamoda, Alimentec, entre otros.*

##### PROPIEDAD INDUSTRIAL

En alianza con el CATI de la Superintendencia de Industria y Comercio, **175** usuarios recibieron información y acompañamiento totalmente gratuitos en propiedad industrial (marcas y patentes)

##### INFORMACION

Más de **150** usuarios recibieron información en Comercio Exterior totalmente gratuita para potencializar las oportunidades de exportación.

##### ACOMPANIAMIENTO EN EXPORTACIONES

18 Mipymes recibieron asesorías personalizadas de las cuales 12 recibieron el diagnostico de su potencial exportador, con asesores de la Cámara de Comercio de Palmira y Procolombia de manera gratuita.

**4.3.9 Plataforma compra lo nuestro:** A través del agenciamiento de recursos de cofinanciación en trabajo colaborativo con Confecámaras y el Gobierno Nacional, se ejecutó con éxito el Convenio Compra lo Nuestro con Colombia Productiva donde se lograron los siguientes resultados:

**1.381** microempresas vinculadas a Plataforma Compra lo Nuestro (Red Social nacional de micro y pequeños negocios).

**65** microempresas formales con Autodiagnóstico empresarial y vinculadas a servicios de desarrollo empresarial de la CCP.

**65** microempresas informales con caracterización a través del Instrumento Unidades Productivas Informales (UPI).

**8** microempresas informales conectadas a servicios empresariales de la CCP.



**4.3.10 Sociedades BIC – Empresas con propósito:** A través del agenciamiento de recursos de cofinanciación en trabajo colaborativo con Confecámaras y el Gobierno Nacional, se ejecutó con éxito el Convenio Sociedades BIC con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo donde se lograron los siguientes resultados:

- **110** MiPymes sensibilizadas acerca de la importancia del desarrollo sostenible a través del modelo Sociedades BIC.
- **18** MiPymes interesadas en el Modelo recibieron asistencia técnica y acompañamiento para conocer más sobre los alcances y beneficios de Modelo BIC.
- **10** MiPymes recibieron asistencia técnica y asistencia jurídica por parte del equipo de registros públicos para adoptar estatutariamente el modelo BIC en sus empresas.



**4.3.11 Proyecto de Centros de Transformación digital:** Con los recursos gestionados ante Innpulsa por parte de la Cámara de Comercio de Palmira en alianza con las Cámaras de Comercio del Valle del Cauca se ejecutó y cerró adecuadamente ante Innpulsa y su interventoría el proyecto en Palmira, Pradera, Florida y Candelaria con los siguientes resultados:



- Mipymes Sensibilizadas en Herramientas de Transformación Digital: **291**
- Mipymes que realizaron diagnóstico para identificación de brechas o necesidades digitales: **100**
- Mipymes que firmaron acuerdo de compromiso para la implementación de la solución tecnológica ofrecida por el Centro de Transformación Digital: **100**
- Mipymes entrenadas en herramientas de transformación digital: **48**
- Mipymes que ya obtuvieron la solución TIC por parte de un proveedor certificado por Innpulsa: **31**
- Mipymes que mejoraron al menos en un indicador de productividad (ventas, clientes, etc.): **5**

**4.3.12 Rueda de Soluciones financieras 2022:** El 4 de agosto de 2022 se llevó a cabo en las instalaciones de la CCP la RUEDA DE SOLUCIONES FINANCIERAS 2022, cuyo objetivo fue conectar a las empresas MiPymes de la jurisdicción con las diferentes entidades financieras o de apoyo en cofinanciación para que conozcan las líneas de crédito, convocatorias y otras soluciones, así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.

En total participaron **172** empresarios MiPymes de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria.

**12** entidades financieras y de apoyo al desarrollo empresarial atendieron a los empresarios MiPymes a través de citas personalizadas

## **4.4 Emprendimiento**

Apoyamos a los emprendedores en sus etapas de ideación, pre incubación e incubación para que sus negocios se desarrollen, fortalezcan y crezcan para lograr una formalización empresarial sostenible. Adicional coordinamos la Red de Emprendimiento I+ de la subregión Palmira, Pradera, Florida y Candelaria.

**4.4.1 Emprendedores finalizan programa de formación integral donde se aborda el ser, el negocio y La familia:** Programa de Formación Yarú, este programa de la Fundación WWB Colombia que en alianza con la CCP propone un proceso de capacitación integral donde se aborda el ser, el negocio y la familia, en el marco de la gestión de los emprendimientos, impulsando y proyectando los negocios a través del fortalecimiento de capacidades personales y empresariales. En temas de emprendimiento, Educación financiera, Liderazgo y Alfabetización digital.

**Graduados: 171** (154 mujeres, 17 hombres)

- Palmira 86
- Pradera 22
- Florida 23
- Candelaria 40



#### **4.4.2 Programa de acompañamiento a emprendedores en etapa de ideación:** Este

programa permitió que un emprendedor convierta su idea en un modelo de negocio. A través de talleres presenciales los emprendedores construyeron y caracterizaron su idea de negocio, diseñaron su propuesta de valor, desarrollaron un prototipo liviano de su idea de negocio y apropiaron procesos de innovación técnica para que así su negocio pueda ser sostenible a través del tiempo. Finalizaron el ejercicio con la sustentación de su modelo de negocio a través de la modalidad Elevator Pitch con jurados externos.



Finalizaron el programa: **27 emprendedores**

**11** de Pradera; **11** de Candelaria; **20** de Palmira; **3** de Florida.

#### **4.4.3 Apoyo al emprendimiento rural:** Para 2022 se proyectó apoyar el emprendimiento rural, el cuál concluyo el 21 de junio en alianza con el programa SER (Sena Emprende Rural). De esta forma la CCP agregó valor a los emprendedores rurales.

En los temas de Marketing Digital, Aspectos Básicos Tributarios, Registro Invima, Registro de Marca; En el módulo de Marketing digital los emprendedores recibieron asesoría grupal y personalizada; Para los módulos tributarios, INVIMA y marca facilitamos el acercamiento de expertos en la materia entre ellos la secretaria de Hacienda en los temadas de industria y comercio.



Emprendimientos impactados: **34**

Palmira **18**, Pradera, Florida y Candelaria: **16**

**4.4.4 Sensibilizamos a emprendedores a “Nacer a la vida Empresarial”:** A través de la plataforma zoom, se desarrolló la conferencia “Nacer A La Vida Empresarial” donde se abordaron los temas: Tipos de sociedades, Beneficios de formalizarse, Beneficios por parte del estado, Herramientas para el Crecimiento Empresarial, Alianzas para acompañar a crecer tu negocio, Mitos a la hora de crear empresa.

Impactamos **19** emprendedores.



**4.4.5 Programa “pasaporte a la innovación para emprendedores”:** Este programa permitió que un emprendedor en etapa de crecimiento desarrollara un producto o servicio innovador, facilitando así el crecimiento de sus ventas.

Finalizaron el ejercicio con la sustentación de su modelo de negocio con la sofisticación de su producto o servicio a través de la modalidad Elevator Pitch con jurados externos.



#### **Valores agregados:**

- Evaluación de sus productos por personas externas para validar su tipo de cliente y segmentación de mercado
- Acompañamiento individual para cada emprendedor por estudiantes de Diseño Industrial de últimos semestres de la Nacional.
- Vivir la experiencia de Prototipado en los laboratorios de diseño e innovación de la Universidad nacional de Colombia.

**8** emprendimientos impactados.

**4.4.6 Programa “Despega tu emprendimiento”:** Este programa permitió que un emprendedor a través de entrenamiento, asesoría individual, herramientas y metodologías que facilitarán la consolidación de tu emprendimiento. que fortalecerá la visión del ser emprendedor en los ejes financiero y comercial



### Valores agregados:

- Evaluación de sus productos por personas externas para validar su tipo de cliente y segmentación de mercado.
- Acompañamiento individual para cada emprendedor por consultor experto.

**23** emprendimientos impactados

#### 4.4.7 Desde la Cámara de Comercio de Palmira y con el apoyo de la Red De Emprendimiento I+ nace “Generación Emprendedora”.

A partir del miércoles 18 de mayo y en adelante todos los miércoles de 5:00 a 5:30 pm, desarrollamos temas para los emprendedores que ayudaron a crear valor en sus modelos de negocio, fortaleciendo la mentalidad y cultura emprendedora en los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria a través de un canal digital (la Q digital: Facebook & you tube).

El programa se divide en tres secciones:

- Hablemos de emprendimiento
- La voz del emprendedor
- ¿Qué hay para hacer?

Fueron **(28)** episodios en 2022 que desarrollamos en “Generación Emprendedora”.

Llevamos temas de importancia a todos los emprendedores de la subregión para que fortalezcan sus conocimientos y sean sostenibles.

Reproducciones en Facebook: **3439**

Reproducciones en YouTube: **962**

Reproducciones los días sábados a partir de mitad de octubre: **417**

Total 2022: **4.818 reproducciones**





#### 4.4.8 Desde la Cámara de Comercio de Palmira se crea un nuevo espacio para emprendedores de la subregión: “Gran Encuentro de Emprendedores” – formato Ted Talk:

Este nuevo espacio creado por la CCP para los emprendedores busca en un ambiente no académico llevar temas de interés para los emprendedores, posicionar la emisora digital “Generación Emprendedora” y posicionar la Red de Emprendimiento.

Llegamos a Pradera, Florida, Candelaria, Rozo y Palmira. Impactamos a **157 emprendedores**.



Se desarrollaron los temas: “Mitos y Verdades del Marketing” y ¿Cómo Relacionarte con tus clientes?



#### 4.4.9 Promovimos la participación de los emprendedores a programas nacionales y regionales:

gracias al convenio entre la CCP y el ecosistema nacional de emprendimiento (CEMPRENDE) de Innpulsa Colombia nos estamos articulando a servicios nacionales para los emprendedores y acercando más apoyo a los emprendedores. Dentro de estos encontramos los siguientes temas que se realizaron en modalidad presencial y virtual.



- Marketing digital para emprendedores.
- Estrategias para el fortalecimiento de un destino turístico.
- ¿Por qué la educación está revolucionando el mundo y el emprendimiento?
- Finanzas inteligentes para emprendedores.
- Emprendeton de mentalidad financiera.
- “Semillero de Validación De Ideas De Negocio.

**4.4.10 En alianza con SURA ofrecemos “programa de mentorías” para emprendimientos:** Esta convocatoria se enfocó a emprendimientos y empresas MiPymes con necesidades de fortalecer una o varias áreas de su modelo de negocio con el acompañamiento de un especialista.

El programa contó con especialistas, que, a partir de un diagnóstico, elaboraron un plan de trabajo para ayudar a resolver esos aspectos que pueden estar afectando la operación.

Áreas de trabajo: Tecnología y transformación digital, Talento humano, Mercado, Gestión financiera, legal. 4 sesiones de Mentorías con una intensidad de 2 horas cada una.

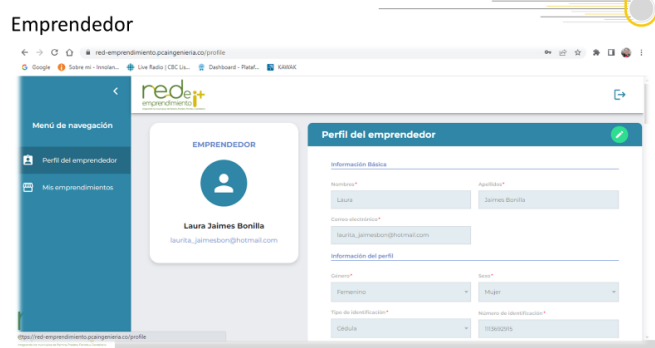


Impactamos **13 emprendedores**.

#### **4.4.11 Entra en operación Software (Aplicativo) para La Red De Emprendimiento I+:**

Tiene como propósito funcionar como un CRM (Customer Relationship Management) que permite administrar la relación/acompañamiento que tienen las instituciones que hacen parte de la Red de Emprendimiento I+ con los emprendimientos de los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria. El aplicativo permite que el emprendedor registre su información y la de su emprendimiento permitiéndole ser beneficiario de los servicios que ofrece la Red de Emprendimiento I+.

En este sentido también, permite que se lleve el registro de los servicios que los emprendedores reciben de los actores que hacen parte de la Red de Emprendimiento I+, capturar los diagnósticos y llevar su historial, permitir la caracterización del emprendedor y del emprendimiento en los periodos que se determinen.



**4.4.12 Programa “Despega tú Emprendimiento”:** Con el propósito de impactar y hacer crecer emprendimientos de los municipios de Candelaria, Pradera y Florida la Cámara de Comercio de Palmira puso al servicio de los emprendedores de la subregión este Programa con el apoyo de la Gobernación del Valle y las Alcaldías.

Se logró impactar a **59 emprendedores** que gracias a su participación en el programa obtuvieron como beneficio formación y asesorías personalizadas en el componente financiero donde se abordaron diferentes talleres como: finanzas y conceptos básicos para tu negocio; métodos de costeo; fijación de precios y punto de equilibrio; y flujo de caja.



**4.4.13. Semana Global del Emprendimiento:** Del 15 al 18 de noviembre se desarrolló la semana global del emprendimiento "Semilla" en los municipios de Palmira, Pradera, Florida Y Candelaria.

La CCP como coordinadora de la Red de emprendimiento I+ lideró la Semana Global del Emprendimiento en la subregión con el nombre "semilla" donde se desarrollaron **6 grandes eventos** enfocados en temas de gran interés para emprendedores.

**En Pradera** las mentorías con el acompañamiento de Comfenalco desarrollando el tema Marca Personal y la Fundación WWB con manejo del dinero; en **Candelaria** las mentorías con el acompañamiento de la Universidad Santiago de Cali desarrollando el tema Mercadeo y la Universidad Nacional a Distancia con finanzas; Simultáneamente se desarrolló en **Florida** las mentorías con el acompañamiento de la Universidad Pontificia Bolivariana desarrollando el tema Costos y Finanzas y el SENA con capital semilla, planeación estratégica y mercadeo.



Cerramos en **Palmira** las Mentorías con el acompañamiento de las instituciones: Sena: Capital semilla y direccionamiento estratégico, Universidad Santiago de Cali: costos, Universidad Nacional a Distancia: mercadeo e innovación, Comfandi: Habilidades Blandas, Universidad Pontificia Bolivariana: Costos y Finanzas y Fundación WWB con manejo del dinero.



Se desarrolló la **charla en soluciones**. Este espacio fue creado para que el emprendedor entre en dialogo con la banca, supermercados, proveedores, empresarios y agencias de marketing digital con el objetivo que encuentre conexiones e información de valor que le ayudarán a mejorar su modelo de negocio. Contamos con la participación de Cañaveral, Mercapava, Banco Davivienda, Agrario, Bancamia, Fundación Coomeva, Intercommerce, Marketing y punto entre otras empresas.





Se realizó la **Gran Noche de Cierre**: la cual fue la clausura de la semana del emprendimiento donde se vivió una experiencia diferente donde la inspiración fue el eje central por cuenta de “**emprendedores embajadores**” reconocidos a nivel nacional nos contagiaron de su energía; se realizaron sorteos y sorpresas artísticas que hicieron de esta noche, un momento especial para los emprendedores.



**4.5 Consultoría Empresarial:** Contribuimos a la creación de valor en las diferentes actividades de la cadena de producto-servicio de las MiPymes de la región, a través de nuestros servicios de consultoría, que ofrece soluciones a problemas o necesidades del empresariado sustentados en la innovación, experiencia y conocimiento.

| Programa           | objetivo                                                                                                                                                                                                                                              | Aliado               | Beneficiados                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|
| Consultoría Básica | ofrecer alternativas de solución a problemas empresariales de <b>baja y mediana complejidad</b> , que se pueda desarrollar en un semestre académico y así contribuir a la <b>creación de valor</b> en los modelos de negocio de las empresas MiPymes. | Universidad Nacional | <b>35</b> mipymes impactadas |

**4.6 Competitividad:** Incidimos en la formulación e implementación de políticas públicas y proyectos que mejoren las condiciones competitivas y socio culturales en la zona de jurisdicción.

**4.6.1 Ambiente de negocios:** Contribuimos a la mejora del ambiente para hacer negocios en la zona de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Palmira.

Desde el 11 de noviembre de 2022, emprendedores, empresarios e inversionistas del Municipio de Candelaria podrán crear una empresa de manera virtual en una hora, si es persona natural, o en un día si es una persona jurídica SAS.

La VUE se implementó en un trabajo articulado entre la Cámara de Comercio de Palmira, la Alcaldía de Candelaria, la Confederación de Cámaras de Comercio – Confecámaras y el Ministerio de Comercio,

Industria y Turismo. De esta forma Candelaria se integra a los municipios que en Colombia **mejoraron su entorno para el desarrollo empresarial y el ambiente para hacer negocios**, lo que la hace más atractiva para la inversión y mejorar su competitividad.

La VUE facilitará Informarse, Consultar, Crear su Empresa y Afiliar a sus colaboradores a ARL y Salud, diagnosticar su negocio, registro y certificación de productos ante el INVIMA y otros servicios adicionales todo desde la comodidad de un computador.



#### 4.6.2 Control Social a la Gestión Pública:

Desarrollamos programas de apoyo a las veedurías y ciudadanos donde se formen a sus integrantes en la construcción de un modelo de gestión efectivo.

**Módulo 1.** Participación Ciudadana (Modalidad Virtual) - 4 horas.

**Módulo 2.** Estructura del Estado (Modalidad Presencial) – 16 horas.

**Módulo 3.** Control Social a la Gestión Pública (Modalidad Virtual) – 4 horas.

**Módulo 4.** Contratación Estatal para Veedores (Modalidad Presencial) – 16 horas.

**Módulo 5.** Taller en Resolución de Conflictos (Modalidad Presencial) – 8 horas.

**Asistentes:** 26 personas.

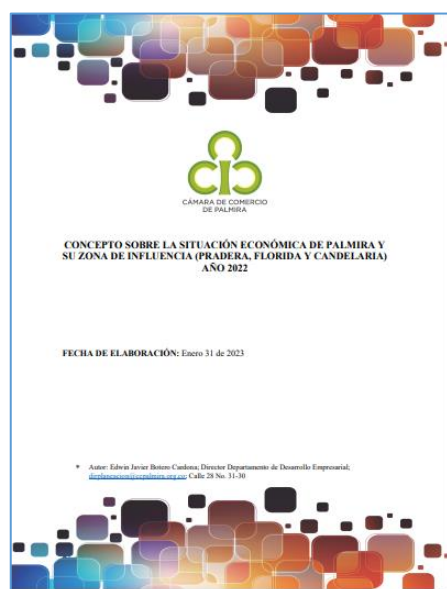
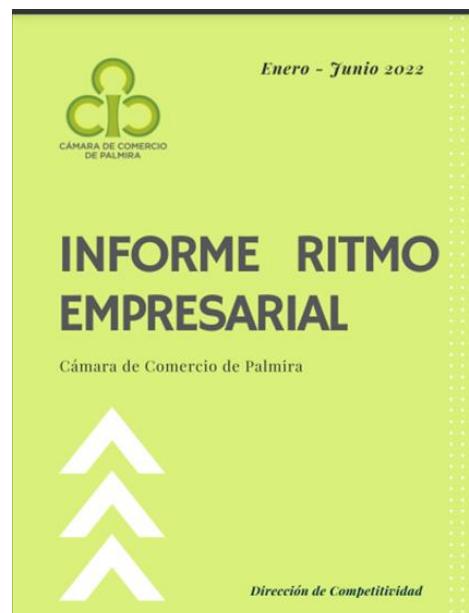
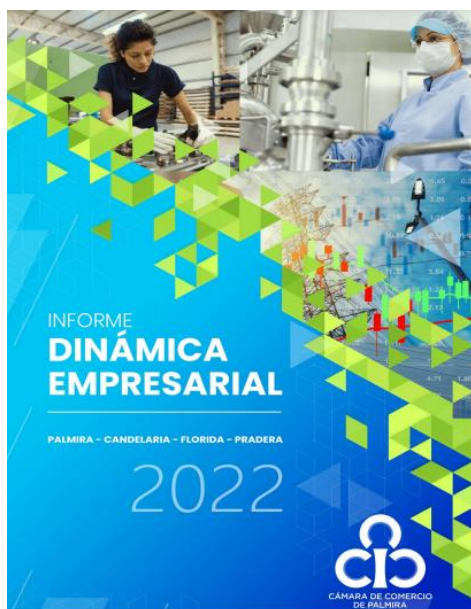


**4.6.3 Vocería y Representación:** Incidimos en espacios de decisión para que las condiciones competitivas del territorio contribuyan al desarrollo socioeconómico del mismo.

La Cámara de Comercio de Palmira participa en comités y consejos donde se toman decisiones con otros actores para mejorar las condiciones competitivas o de participación ciudadana en el territorio de su jurisdicción. A continuación, se relacionan las instancias y alcances.

| Espacio de participación                                         | Propósito                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consejo Municipal de Competitividad Palmira                      | Mejorar las condiciones competitivas del Municipio en temas de CTI, emprendimiento, desarrollo empresarial, capital humano.                                                                                  |
| Mesa de internacionalización del valle                           | Formulación del plan de internacionalización del departamento                                                                                                                                                |
| Encuentro regional con la viceministra de desarrollo empresarial | Aportes en la construcción del Plan Nacional de Desarrollo                                                                                                                                                   |
| Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y Cambio Climático       | Participar en la toma de decisiones relacionada con la gestión de riesgos a nivel de Municipio de Palmira.                                                                                                   |
| Comité Cívico Intergremial de Palmira                            | Incidir en los aumentos del predial por la actualización catastral en el municipio, lo que motivó a presentar queja a la superintendencia de notariado y registro y reunión con el superintendente en Bogotá |
| Consejo Territorial de Planeación Palmira                        | Participar en la toma de decisiones respecto al Plan de Ordenamiento Territorial y Planes Municipales de Desarrollo.                                                                                         |

**4.6.4 Información para la Competitividad:** Publicamos documentos con información que facilita la investigación y la toma de decisiones a sus diferentes grupos de interés. Entre los documentos sobresalen Informe de Dinámica Empresarial, el Informe de Ritmo Empresarial, análisis socioeconómico de la zona de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Palmira



**4.6.5 Apoyo a la creatividad regional:** Apoyamos las iniciativas de nuestra gente creativa.



Municipio Pradera: Apoyo a la Parroquia Inmaculada para el Concierto de la Sinfónica Infantil



Apoyo Festival Internacional de Cine Corto



Apoyo a la labor cultural que la Fundación Coral Llano grande realiza con poblaciones vulnerables de las zonas urbana y rural de Palmira



Vinculación 10º Festival de Bandas Maximiliano Omen Chilito y Toma Cultural Pradera.



Vinculación y apoyo a la Semana Cultural realizada del 19 al 21 de mayo de 2022 por la Fundación Cultural El Balcon del Ratón



3 festival internacional de poesía de Palmira Vuelo de Palmas 2022  
XX Festival Colombia Baila del 11 al 15 de agosto



Programa DARE: Aprox. 3.000 estudiantes entidades educativas zona Palmaseca



Programa de conservación del medio ambiente y recuperación de residuos en el corregimiento de la Buitrera Palmira

## 5. SATISFACCION DEL CLIENTE

Buscando alcanzar la excelencia en nuestros servicios nos hemos propuesto identificar cada año que sienten nuestros clientes con respecto a nuestra atención y los servicios que ofrecemos. De manera frecuente intentamos conocer la opinión de nuestros usuarios con respecto a las características de los servicios y de los cambios que les gustaría implementar para beneficio de ellos mismos.

A continuación, se relacionan los resultados alcanzados en el año 2022.



## 6. DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

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

A continuación, se presenta parte de la información publicada en nuestro portal web para 2022.



| VALORES EN MILES DE PESOS         |                  |                  |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| CONCEPTO                          | 2022             | 2021             |
| <b>INGRESOS PÚBLICOS</b>          | 6.653.010        | 5.770.664        |
| DEL REGISTRO MERCANTIL            | 5.939.533        | 5.215.474        |
| DEL REGISTRO DE PROPONENTES       | 113.543          | 108.834          |
| DEL REGISTRO DE LAS ESALES        | 254.110          | 233.016          |
| DEL REGISTRO RONEOL               | 592              | 675              |
| OTROS INGRESOS PUBLICOS           | 345.232          | 212.665          |
| <b>EGRESOS PÚBLICOS</b>           | <b>4.939.638</b> | <b>4.457.480</b> |
| GASTOS DE PERSONAL                | 2.186.537        | 2.059.140        |
| GASTOS POR HONORARIOS Y ASESORIAS | 128.727          | 134.953          |
| GASTOS DE FUNCIONAMIENTO          | 2.068.003        | 1.736.619        |
| GASTOS DE MANTENIMIENTO           | 556.371          | 526.768          |
| <b>EXCEDENTE</b>                  | <b>1.713.372</b> | <b>1.313.184</b> |

Valor en miles de pesos\*\*

## 7. NUESTRO COMPROMISO CON LO AMBIENTAL

En nuestro direccionamiento estratégico está enmarcado el compromiso con la conservación del medio ambiente, gracias a ello nos comprometemos a promover el desarrollo sostenible en nuestro territorio.

La Cámara de Comercio de Palmira está comprometida con el medio ambiente y esto se refleja en nuestras acciones que promueven el consumo responsable de agua, energía y papel.

| Consumo de Agua en M3 |         |         |         |            |             |
|-----------------------|---------|---------|---------|------------|-------------|
| Año                   | Palmira | Pradera | Florida | Candelaria | Consolidado |
| 2018                  | 916     | 165     | 138     | 93         | 1312        |
| 2019                  | 836     | 206     | 225     | 96         | 1363        |
| 2020                  | 521     | 118     | 85      | 103        | 827         |
| 2021                  | 684     | 225     | 73      | 207        | 1189        |
| 2022                  | 487     | 108     | 79      | 131        | 805         |

| Consumo de Energía en KW |           |         |         |            |             |
|--------------------------|-----------|---------|---------|------------|-------------|
| Año                      | Palmira   | Pradera | Florida | Candelaria | Consolidado |
| 2018                     | 113.921   | 13.578  | 14.334  | 11.493     | 153.326     |
| 2019                     | 115.077   | 13.890  | 13.288  | 13.227     | 155.482     |
| 2020                     | 96.096    | 8.058   | 7.991   | 9.783      | 121.928     |
| 2021                     | 83.530    | 9.527   | 7.524   | 6.560      | 107.141     |
| 2022                     | 206.038,8 | 10.219  | 6.476   | 8.212      | 230.946     |

## 8. NUESTRO COMPROMISO CON LO SOCIAL

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

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

## 9. INDICADORES GRI – PACTO GLOBAL

| ESTRATEGIA Y ANALISIS |           |                                                      |
|-----------------------|-----------|------------------------------------------------------|
|                       | Reportado | Pág.                                                 |
| G4-1                  | Total     | 4                                                    |
| G4-2                  | Total     | N.A                                                  |
| G4-3                  | Total     | 1                                                    |
| G4-4                  | Total     | 19 (Portafolio de servicios)                         |
| G4-5                  | Total     | 13                                                   |
| G4-6                  | Total     | N.A                                                  |
| G4-7                  | Total     | 8                                                    |
| G4-8                  | Total     | 19                                                   |
| G4-9                  | Total     | 17 - 39                                              |
| G4-10                 | Total     | 22                                                   |
| G4-11                 | Total     | (En la organización no existen convenios colectivos) |
| G4-12                 | Total     | 19                                                   |
| G4-13                 |           | 4                                                    |
| G4-14                 |           | 4                                                    |
| G4-15                 |           | 13                                                   |
| G4-16                 |           | 13                                                   |

| ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA        |           |        |
|----------------------------------------|-----------|--------|
| G4-17                                  | Total     | N.A    |
| G4-18                                  | Total     | 8      |
| G4-19                                  | Total     | 8      |
| G4-20                                  | Total     | 8      |
| G4-21                                  | Total     | 8      |
| G4-22                                  | Total     | 8      |
| G4-23                                  | Total     | 8      |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |           |        |
|                                        | Reportado | Pág.   |
| G4-24                                  | Total     | 6      |
| G4-25                                  | Total     | 6      |
| G4-26                                  | Total     | 6      |
| G4-27                                  |           | 6      |
| PERFIL DE LA MEMORIA                   |           |        |
|                                        | Reportado | Pág.   |
| G4-28                                  | Total     | 5      |
| G4-29                                  | Total     | 5      |
| G4-30                                  | Total     | 5      |
| G4-31                                  |           | 5      |
| G4-32                                  |           | 51 y 5 |
| G4-33                                  |           | N.A    |
| GOBIERNO                               |           |        |
|                                        | Reportado | Pág.   |
| G4-34                                  | Total     | 10     |
| G4-35                                  | Total     | N.A    |
| G4-36                                  | Total     | N.A    |
| G4-37                                  |           | N.A    |
| G4-38                                  |           | N.A    |
| G4-39                                  |           | N.A    |
| G4-40                                  |           | N.A    |
| G4-41                                  |           | N.A    |
| G4-42                                  |           | N.A    |
| G4-43                                  |           | N.A    |
| G4-44                                  |           | N.A    |
| G4-45                                  |           | N.A    |
| G4-46                                  |           | N.A    |
| G4-47                                  |           | N.A    |
| G4-48                                  |           | N.A    |
| G4-49                                  |           | N.A    |
| G4-50                                  |           | N.A    |
| G4-51                                  |           | N.A    |
| G4-52                                  |           | N.A    |
| G4-53                                  |           | N.A    |
| G4-54                                  |           | N.A    |
| G4-55                                  |           | N.A    |

| ÉTICA E INTEGRIDAD |           |      |
|--------------------|-----------|------|
|                    | Reportado | Pág. |
| G4-56              | Total     | 17   |
| G4-57              | Total     | N.A  |
| G4-58              | Total     | N.A  |

| INFORME SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION |           |      |
|-------------------------------------|-----------|------|
|                                     | Reportado | Pág. |
| G4-DMA                              | Total     | 16   |

| Indicadores por Aspectos            |           |               |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| CATEGORÍA: ECONOMÍA                 |           |               |
|                                     | Reportado | Pág.          |
| Desempeño económico                 |           |               |
| G4-EC1                              | Parcial   | 49            |
| G4-EC2                              |           | N.A           |
| G4-EC3                              |           | N.A           |
| G4-EC4                              |           | N.A           |
| Presencia en el mercado             |           |               |
| G4-EC5                              | Total     | 22            |
| G4-EC6                              |           | N.A           |
| Consecuencias económicas indirectas |           |               |
| G4-EC7                              |           | N.A           |
| G4-EC8                              |           | 23-38         |
| Prácticas de adquisición            |           |               |
| G4-EC9                              |           | No se calcula |

| Indicadores por Aspectos  |           |      |
|---------------------------|-----------|------|
| CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE |           |      |
|                           | Reportado | Pág. |
| Materiales                |           |      |
| G4-EN1                    | Parcial   | N.A  |
| G4-EN2                    |           | N.A  |
| Energía                   |           |      |
| G4-EN3                    | Total     | 50   |
| G4-EN4                    |           | N.A  |
| G4-EN5                    |           | N.A  |
| G4-EN6                    |           | 50   |
| G4-EN7                    |           | N.A  |
| Agua                      |           |      |
| G4-EN8                    |           | 50   |
| G4-EN9                    |           | N.A  |
| G4-EN10                   |           | N.A  |
| Biodiversidad             |           |      |
| G4-EN11                   |           | N.A  |

|                                                       |  |               |
|-------------------------------------------------------|--|---------------|
| G4-EN12                                               |  | N.A           |
| G4-EN13                                               |  | N.A           |
| G4-EN14                                               |  | N.A           |
| <b>Emisiones</b>                                      |  |               |
| G4-EN15                                               |  | N.A           |
| G4-EN16                                               |  | N.A           |
| G4-EN17                                               |  | N.A           |
| G4-EN18                                               |  | N.A           |
| G4-EN19                                               |  | N.A           |
| G4-EN20                                               |  | N.A           |
| G4-EN21                                               |  | N.A           |
| <b>Efluentes y residuos</b>                           |  |               |
| G4-EN22                                               |  | N.A           |
| G4-EN23                                               |  | N.A           |
| G4-EN24                                               |  | N.A           |
| G4-EN25                                               |  | N.A           |
| G4-EN26                                               |  | N.A           |
| <b>Productos y servicios</b>                          |  |               |
| G4-EN27                                               |  | N.A           |
| G4-EN28                                               |  | N.A           |
| <b>Cumplimiento regulatorio</b>                       |  |               |
| G4-EN29                                               |  | N.A           |
| <b>Transporte</b>                                     |  |               |
| G4-EN30                                               |  | N.A           |
| <b>General</b>                                        |  |               |
| G4-EN31                                               |  | N.A           |
| <b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>        |  |               |
| G4-EN32                                               |  | N.A           |
| G4-EN33                                               |  | N.A           |
| <b>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</b> |  |               |
| G4-EN34                                               |  | No se calcula |

| <b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>                      |                  |                                 |
|---------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| <b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>              |                  |                                 |
|                                                         | <b>Reportado</b> | <b>Pág.</b>                     |
| <b>ASPECTO: EMPLEO</b>                                  |                  |                                 |
| G4-LA1                                                  | Total            | 23                              |
| G4-LA2                                                  | Total            | No se calcula                   |
| G4-LA3                                                  | Total            | No hubo                         |
| <b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b> |                  |                                 |
| G4-LA4                                                  | Total            | N.A                             |
| <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>                  |                  |                                 |
| G4-LA5                                                  |                  | 23                              |
| G4-LA6                                                  |                  | No se presentaron en el periodo |
| G4-LA7                                                  |                  | N.A                             |
| G4-LA8                                                  |                  | N.A                             |
| <b>Capacitación y educación</b>                         |                  |                                 |
| G4-LA9                                                  |                  | 25                              |
| G4-LA10                                                 |                  | N.A                             |

|                                                 |  |               |
|-------------------------------------------------|--|---------------|
| G4-LA11                                         |  | 25            |
| Diversidad e igualdad de oportunidades          |  |               |
| G4-LA12                                         |  | 23            |
| Igualdad de retribución entre mujeres y hombres |  |               |
| G4-LA13                                         |  | No se calcula |

| Indicadores por Aspectos                                 |           |                                          |
|----------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|
| PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO                      |           |                                          |
|                                                          | Reportado | Pág.                                     |
| Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores |           |                                          |
| G4-LA14                                                  |           | N.A                                      |
| G4-LA15                                                  |           | N.A                                      |
| Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales  |           |                                          |
| G4-LA16                                                  |           | No se reportaron incidentes de este tipo |

| DERECHOS HUMANOS                                             |           |                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | Reportado | Pág.                                                                                  |
| Inversión                                                    |           |                                                                                       |
| G4-HR1                                                       |           | N.A                                                                                   |
| G4-HR2                                                       |           | N.A                                                                                   |
| No discriminación                                            |           |                                                                                       |
| G4-HR3                                                       |           | N.A                                                                                   |
| Libertad de asociación y negociación colectiva               |           |                                                                                       |
| G4-HR4                                                       |           | N.A                                                                                   |
| Trabajo infantil                                             |           |                                                                                       |
| G4-HR5                                                       |           | No existen acciones de este tipo. La jurisdicción de la CCP fue fijada por el Estado. |
| Trabajo forzoso                                              |           |                                                                                       |
| G4-HR6                                                       |           | N.A                                                                                   |
| Medidas de seguridad                                         |           |                                                                                       |
| G4-HR7                                                       |           | N.A                                                                                   |
| Derechos de la población indígena                            |           |                                                                                       |
| G4-HR8                                                       |           | N.A                                                                                   |
| Evaluación                                                   |           |                                                                                       |
| G4-HR9                                                       |           | N.A                                                                                   |
| Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos |           |                                                                                       |
| G4-HR10                                                      |           | N.A                                                                                   |
| G4-HR11                                                      |           | N.A                                                                                   |
| Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos     |           |                                                                                       |
| G4-HR12                                                      |           | N.A                                                                                   |

| SOCIEDAD            |           |                                                                          |
|---------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
|                     | Reportado | Pág.                                                                     |
| Comunidades locales |           |                                                                          |
| G4-SO1              |           | Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material |



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

| RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS         |           |                                                                          |
|-----------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Reportado | Pág.                                                                     |
| Salud y seguridad de los clientes       |           |                                                                          |
| <b>G4-PR1</b>                           |           | Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material |
| <b>G4-PR2</b>                           |           | Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material |
| Etiquetado de los productos y servicios |           |                                                                          |
| <b>G4-PR3</b>                           |           | Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material |
| <b>G4-PR4</b>                           |           | Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material |
| <b>G4-PR5</b>                           |           | N.A                                                                      |
| Comunicaciones de Mercadotecnia         |           |                                                                          |
| <b>G4-PR6</b>                           |           | No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.          |
| <b>G4-PR7</b>                           |           |                                                                          |
| Privacidad de los clientes              |           |                                                                          |
| <b>G4-PR8</b>                           |           | No se presentaron este tipo de reclamaciones                             |
| Cumplimiento regulatorio                |           |                                                                          |
| <b>G4-PR9</b>                           |           |                                                                          |