



CÁMARA DE COMERCIO  
DE PALMIRA



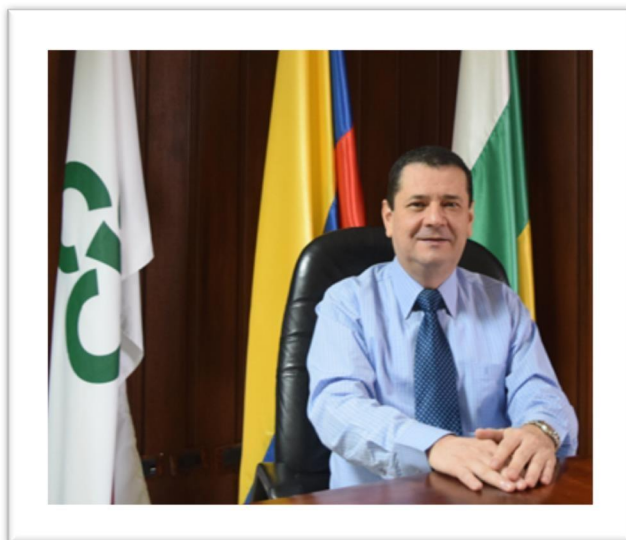
# INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE 2016

# CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva	Pág. 3
Nuestro Informe de Sostenibilidad	Pág. 4
Acerca de Nosotros	Pág. 9
Nuestros Servicios y Programas.	Pág. 18
Nuestro Compromiso con el Empresariado y la Comunidad	Pág. 26
Desempeño Económico	Pág. 44
Desempeño Ambiental	Pág. 44
Desempeño Social	Pág. 45
Indicadores GRI	Pág. 46

# 1. MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

La Cámara de Comercio de Palmira comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, responde al llamado universal que se nos hace en la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Es así, que ponemos a disposición de los grupos de interés el noveno Informe de Desarrollo Sostenible (versión 2016) que se estructuró bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) y que responde también a nuestro compromiso con Pacto Global con las Naciones Unidas.



El año 2016 representó el inicio de un nuevo periodo en el marco de nuestro direccionamiento estratégico (2016 – 2019), donde nos hemos comprometido en una visión prospectiva facilitar el mejoramiento de las capacidades del sector empresarial a innovar, emprender, transferir conocimiento y tecnología, como también, facilitarles el cumplimiento de estándares de calidad y su inserción a los encadenamientos productivos nacionales e internacionales. Nos hemos comprometido también a contribuir a la transformación social de nuestro territorio, con seguridad humana y la paz conforme a los lineamientos del Gobierno Nacional.

En el 2016 a través de nuestras cuatro (4) Unidades Estratégicas de Negocio (Servicios Registrales, Servicios Empresariales, Desarrollo Empresarial y Desarrollo Regional) hemos logrado impactar en el desarrollo socioeconómico del territorio como se puede apreciar en este informe.

Somos conscientes que la transformación del territorio es una responsabilidad de todos, y por ello, extendiendo una invitación a todos los sectores y a la comunidad para que sigamos esmerándonos en alcanzar una conciencia colectiva de respeto y valor, por nuestro planeta y con nosotros mismos.

**GUILLERMO ARTURO LIZARAZO YOVANNI**  
Presidente Ejecutivo

## 2. NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro Informe de Desarrollo Sostenible, versión 9, detalla las operaciones y el desempeño económico, social y ambiental que reflejan la gestión de la Cámara de Comercio de Palmira para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016.

Nuestro Informe tiene una **periodicidad anual** presentando comportamientos y variaciones en los últimos dos años, donde se reflejan los impactos sobre nuestros grupos de interés a partir de los programas y proyectos que se plasman en nuestro Plan de Trabajo que está articulado al Direccionamiento Estratégico de la Institución.

Igualmente, se utiliza 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.

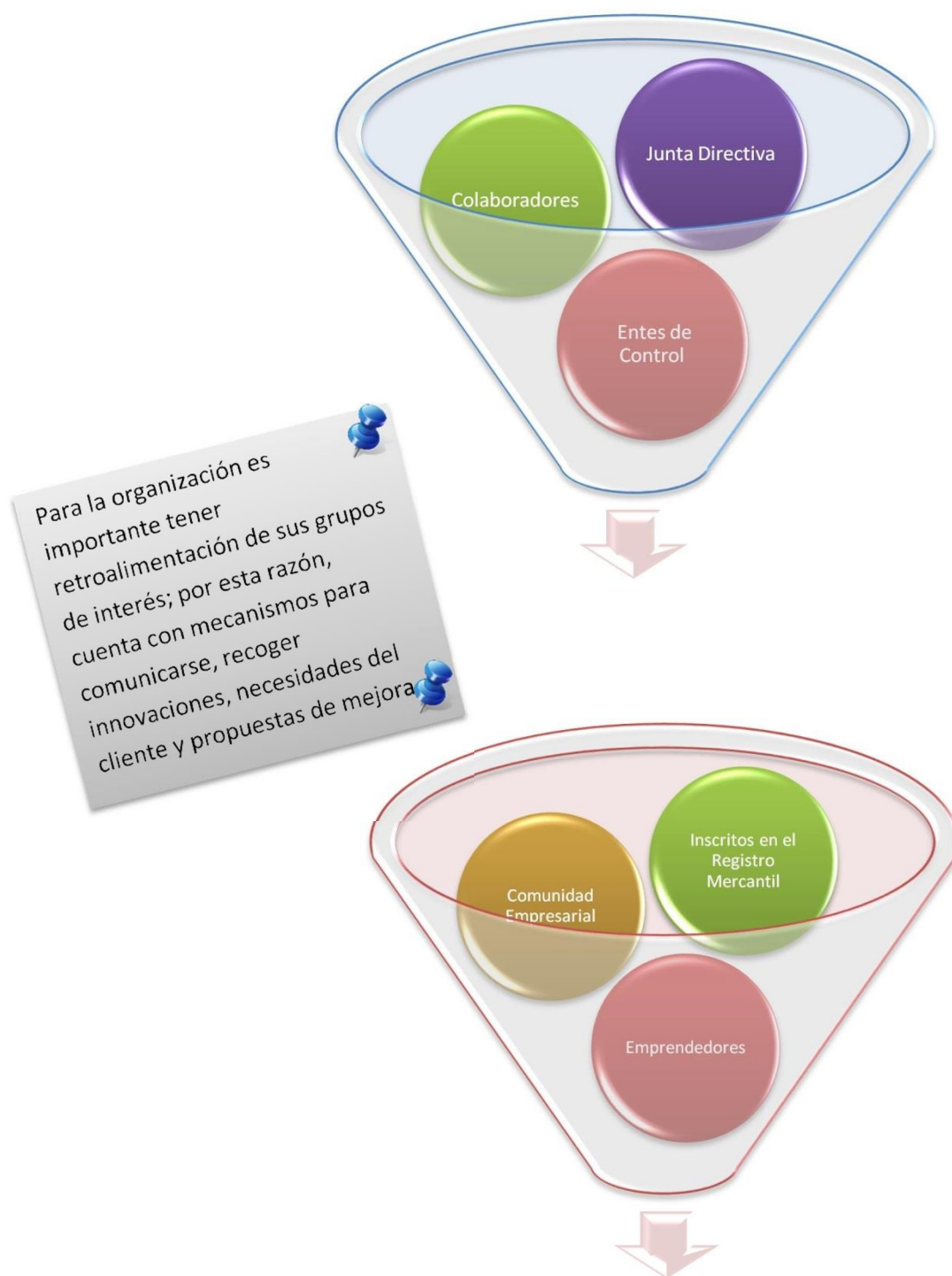
Este informe fue elaborado por la Dirección de Competitividad de la Cámara de Comercio de Palmira y aprobado por la Presidencia Ejecutiva.

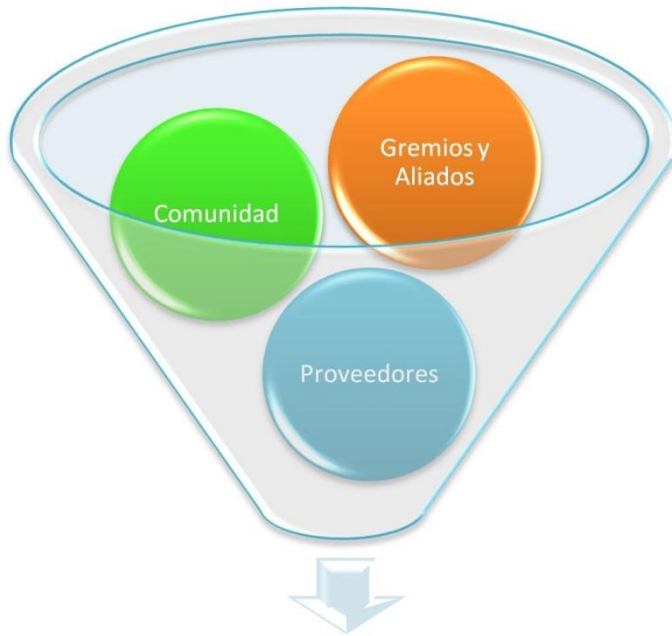
Para mayor información sobre el contenido de este Informe, comunicarse con la Dirección de Competitividad.

[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





Con el objetivo de mantener un diálogo permanente con nuestros grupos de interés y mantenerlos al tanto de la actualidad empresarial y social, así como de las estrategias que se llevan a cabo en materia de sostenibilidad, 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)):** Este medio de actualización permanente está dirigido a todo el público en general, especialmente a los grupos de interés externos a la Institución, que buscan estar enterados sobre noticias y novedades de la Cámara de Comercio, así como la posibilidad de acceder a nuestros servicios virtuales, información de consulta permanente, memorias de sostenibilidad e informes de gestión que son de obligatoriedad institucional.
- **Redes Sociales:** La presencia en medios digitales venimos fortaleciéndola cada vez más, es por ello que medios como Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube se convierten en sitios de encuentro entre la institución y los grupos de interés, para generar interacción sobre temas como: Actualidad empresarial, convocatorias empresariales para presentación de proyectos, formación empresarial, nuevos servicios, noticias tecnológicas al servicio de nuestros clientes, actualidad jurídica, entre otros.




- Facebook: camara de comercio Palmira
- Twitter: @ccpalmira
- LinkedIn: camara de comercio de Palmira
- YouTube: camara de comercio de Palmira








- **Boletín Virtual:** a través del cual se da a conocer las principales actividades y proyectos de la Cámara de Comercio.

Lo anterior hace parte de una gran estrategia de comunicación institucional que incluye medios y actividades adicionales a las mencionadas, atendiendo necesidades puntuales de la Institución para el acercamiento con sus diferentes grupos de interés a nivel local, regional y nacional.

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

		Aspectos Económicos	Aspectos Medio Ambientales	Aspectos Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Aspectos Derechos Humanos	Aspectos Sociedad	Aspectos Responsabilidad sobre productos
Importancia para los grupos de interés						<b>Alta</b>	
			<b>Media</b>				
	<b>Materialidad Baja</b>						
		Importancia Institucional					

	Calidad y Servicio en la Certificación de Actos y Documentos
	Apoyo al Desarrollo Empresarial
	Promover la Convivencia y Cultura Ciudadana.
	Cumplimiento Legal
	Salud, Bienestar y Ambiente Laboral
	Promotor de los Temas Ambientales.
	Ética y Buen Gobierno.

**¿Cómo se definieron los contenidos que forman parte de este Informe?** El insumo más importante para determinar la inclusión y prioridad de los diferentes contenidos de este informe fue nuestros principios de responsabilidad social y su articulación al direccionamiento estratégico 2016 – 2019. Los seis (6) asuntos que se presentan como prioritarios, es el resultado de un ejercicio de consulta 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**

### **3.1 La Cámara de Comercio de Palmira**

La Cámara de Comercio de Palmira es una persona jurídica, de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administrada y gobernada por los comerciantes inscritos en el registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Creada mediante Decreto No. 502 del 8 de marzo de 1934, tiene su domicilio principal en la ciudad de Palmira y su jurisdicción comprende los municipios de Palmira, Florida, Pradera y Candelaria del Valle del Cauca.

El objeto de la Cámara de Comercio es reglado, sus funciones están establecidas en el Código de Comercio, las leyes y los decretos reglamentarios expedidos por el Gobierno Nacional.

La Cámara de Comercio de Palmira, en el cumplimiento de sus funciones registrales colabora con el Estado y por lo mismo se enmarcan dentro del esquema de descentralización por colaboración, en los términos de la Constitución Política.

La Cámara de Comercio ejercerá las funciones señaladas principalmente en el art 86 del Código de Comercio, el Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas legales o reglamentarias que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

De acuerdo a lo anterior, contribuimos al fortalecimiento del sector empresarial y a promover el desarrollo económico, ambiental, cultural y social para hacer de nuestra región un lugar competitivo y de mejor calidad de vida.

Nuestra visión nos proyecta a consolidarnos como la Institución más representativa que promueve la transformación de la región en un territorio innovador, sostenible y competitivo.

### **3.2 Gobierno Corporativo**

La Gobernanza para la Cámara de Comercio de Palmira es el sistema por el cual la Institución toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

Por direccionamiento del Gobierno Nacional a través de la Ley 1727 de julio de 2014 la Cámara de Comercio de Palmira actualizó sus estatutos el 14 de marzo de 2016, los cuales fueron autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio según Resolución

11657 de 14 de marzo de 2016 donde, entre otros aspectos, están definidos los principios y reglas de buen gobierno corporativo.

### 3.2.1 Órganos de Dirección y Administración:

Son órganos de dirección y administración de la Cámara de Comercio de Palmira:

1. La Junta Directiva.
2. El Presidente de la Junta Directiva.
3. La Comisión de la Mesa.
4. El Presidente Ejecutivo.
5. El Secretario.
6. El Revisor Fiscal.
7. Los demás que establezca la Junta Directiva.

### 3.2.2 Junta Directiva 2016:

Presidente Junta Directiva: Iván Felipe Mejía Cabal

---

#### Representantes del Sector Privado

Principales	Suplentes
Iván Felipe Mejía Cabal Industrias de Envases S.A	Gildardo González Rodríguez
Norma Constanza Arbeláez Herrera Manuelita S.A	Pedro Pablo Isaza Martínez
Alfredo Martínez Reyes	Ricaurte Araujo Sepúlveda Ingeniería Maquinaria y Equipos de Colombia S.A
Diego Fernando Parra Cosmoagro S.A	Carlos Arturo Alomia Central de Abastecimientos del Valle del Cauca S.A. Cavasa

#### Representantes del Gobierno Nacional

Luis Alberto González García	Fernando Castañeda Cadena
Tobías Motta Triviño	Bernardo Escobar Gómez

---

### 3.2.3 Estructura Interna:

La Cámara de Comercio de Palmira está organizada internamente en cuatro (4) direcciones y su Fundación Progresamos que es adscrita.

#### PRESIDENCIA EJECUTIVA

Como representante legal de la Cámara de Comercio, tiene entre sus funciones la labor gerencial de la Institución, garantizar la ejecución del plan de acción y su direccionamiento estratégico.

DIRECCIONES				
Jurídica	Administrativa	Planeación y Desarrollo	Competitividad	Fundación Progresamos
Asegura la prestación de los servicios registrales de acuerdo a los lineamientos normativos nacionales y el direccionamiento estratégico de la Organización.	Facilita el cumplimiento de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con los asuntos financieros, servicios administrativos y desarrollo del talento humano.	Garantiza la ejecución de los programas de desarrollo empresarial y la prestación de los servicios empresariales de acuerdo a los objetivos estratégicos definidos por la organización.	Se encarga de generar espacios de construcción público – privada donde se estructuren agendas y proyectos orientados al desarrollo socioeconómico territorial.	Apoya a la Cámara de Comercio de Palmira en temas de investigación socioeconómica y gestión de proyectos empresariales y sociales.

## 3.3 Ética e Integridad

### Nuestros Estatutos



La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con Estatutos 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.

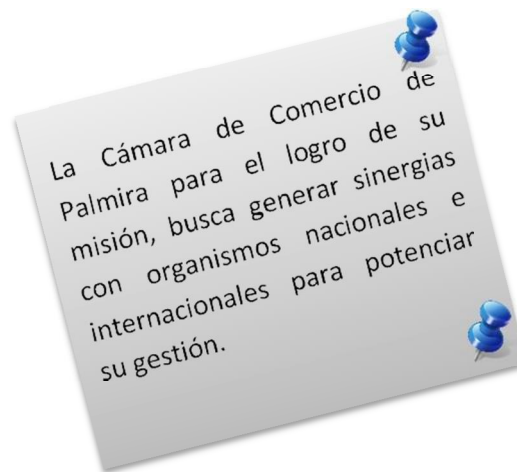
Desde el 14 de marzo de 2016 y aprobados por la Superintendencia de Industria y Comercio según Resolución 11657 de 14 de marzo de 2016, contiene los principios y reglas de buen gobierno corporativo de la Cámara de Comercio de Palmira y tiene como destinatarios a los miembros de Junta Directiva, su representante legal y empleados

El Estatuto está compuesto por once (11) capítulos, que se relacionan a continuación:

- I: Naturaleza, creación, jurisdicción, objeto y funciones.
- II: Estructura organizacional de la cámara de comercio.
- III: De la junta directiva y sus funciones.
- IV: De la comisión de la mesa sus funciones y otras comisiones.
- V: Del presidente ejecutivo y sus funciones.
- VI: Patrimonio.
- VII: De los afiliados.
- VIII: Inhabilidades e incompatibilidades de los empleados de la Cámara.
- IX: Política de riesgo y sistema de control interno.
- X: Revisor fiscal.
- XI: De la reforma de los estatutos.

Con respecto a nuestro Código de ética y buen gobierno corporativo se mantiene la versión; Conservamos nuestro Sistema de Control Interno con la conformación de su Comité e implantación de una nueva metodología para la identificación y mitigación de riesgos; Mantenemos nuestro reglamento interno de trabajo el cual responde al Código Sustantivo del Trabajo; el Comité de Calidad; y la política de seguridad informática.

### 3.4 Generando Sinergias



**Red de Cámaras de Comercio – CONFECAMARAS.** Como integrante de la red de Cámaras de Comercio, la Cámara de Comercio de Palmira recibe asistencia en el desarrollo de sus funciones y traza conjuntamente con las Cámaras de comercio temas de formalización, emprendimiento e innovación empresarial para el desarrollo competitivo del país.



**Asociación de Cámaras de Comercio del Suroccidente – ASOCAMARAS.** Con las Cámaras de Comercio del Suroccidente Colombiano, la Cámara de Comercio de Palmira hace parte de esta importante institución donde se contribuye al desarrollo tecnológico y organizacional de las Cámaras, así como, a promover el desarrollo socioeconómico de la región.



**Comité Cívico Intergremial de Palmira – CCIP.** Desde su creación en 1998 la Cámara de Comercio de Palmira coordina y lidera este importante ente llevando la vocería y representación gremial y cívica.



**Asociación de Comercio Exterior – ADICOMEX.** Con la evolución del comercio internacional y el comercio exterior colombiano, la Cámara de Comercio de Palmira en su apoyo a la internacionalización empresarial hace parte de este importante gremio que agrupa a los usuarios de comercio exterior y de logística internacional.



**Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca – CIEV.** Desde enero de 2013 la Cámara de Comercio de Palmira, se integró a este importante centro de análisis, discusión y generador de propuestas sobre el desarrollo económico, político y social de la región.

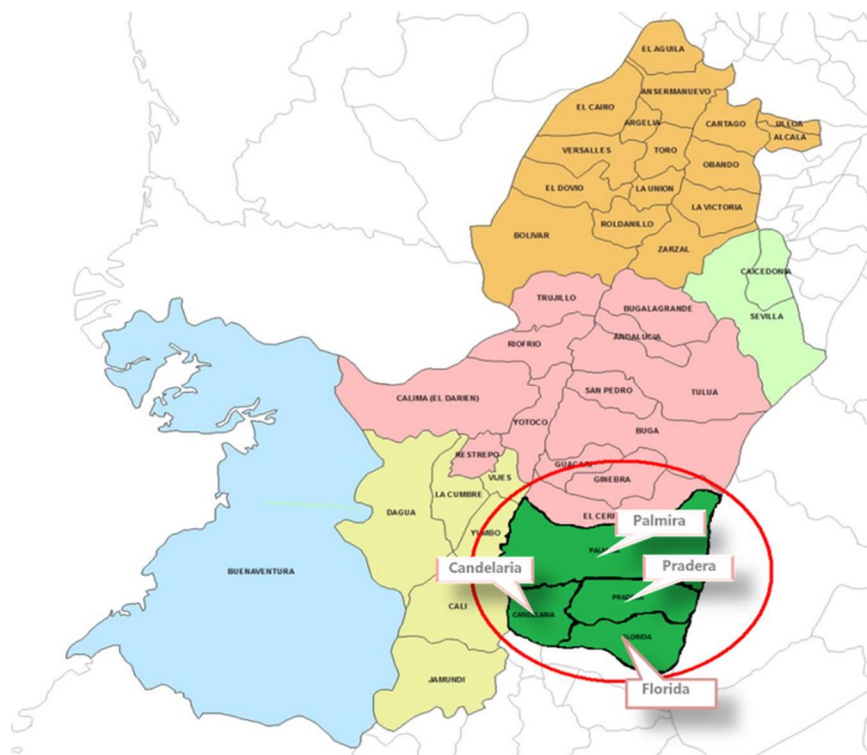


**Red Pacto Global Colombia.** En 2014 nos adherimos al pacto global comprometidos a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.



**Canadian Executive Service Organization.** Agencia de Cooperación Internacional Canadiense aliado estratégico de la Cámara de Comercio de Palmira desde 2008 para los temas de consultoría empresarial especializada.

**Otros de igual nivel de importancia:** Recrear Palmira, Asociación de Empresarios de la Ciudadela Industrial La Dolores (Asodolores), Corporozo, Invest Pacific, Fundación Universidad del Valle Sede Palmira, Parque Biopacífico, Consejo Territorial de Planeación, Comisión Regional de Competitividad y Red de Emprendimiento.



### 3.5 Nuestra Presencia

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. 30 – 15, 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 Gestión Estratégica

En las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) de la Cámara de Comercio de Palmira se aborda las estrategias de acuerdo a los ejes de trabajo de finidos por nuestro Direccionamiento Estratégico 2016 – 2019.

### Nuestra Visión 2019

La Cámara de Comercio de Palmira será una institución dinamizadora del desarrollo sostenible y competitivo de nuestra región y de su empresariado.



### Nuestra 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.

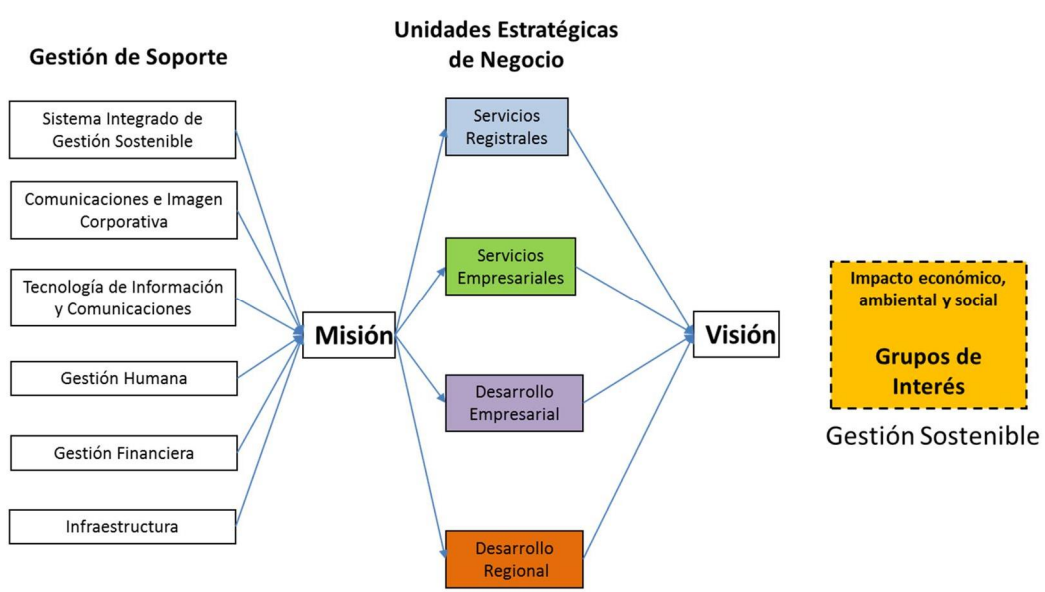
Contribuimos al desarrollo competitivo y sustentable del empresariado y la región, para propiciar un entorno favorable donde la sociedad logre mayor prosperidad.

Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios, la responsabilidad social empresarial y la innovación tecnológica, con un talento humano, ético, eficiente y

### Nuestra Política de Calidad

Nos comprometemos a mejorar continuamente la capacidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con parámetros de Responsabilidad Social Empresarial y Control Interno cumpliendo los requisitos legales, de nuestros clientes y de la propia organización, propiciando el logro de los objetivos corporativos de cada Unidad Estratégica de Negocio y de Soporte y así impactar positivamente en los ámbitos económico, social y ambiental.

# Estructura Estratégica



# Modelo de Gestión







## Nuestros Valores

### RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO:

Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo. En nuestras operaciones la responsabilidad y el compromiso nos permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.

### SOLIDARIDAD

Colaboramos mutuamente para conseguir el bien común, el cual persigue una causa noble y justa orientada a hacer frente a los problemas y necesidades de la comunidad.

### ESTABILIDAD LABORAL Y FAMILIARIDAD

Es ofrecer a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro donde se estimule la comunicación abierta. Nos sentimos capaces de concentrarnos en los resultados y en crear un buen ambiente de trabajo, escuchando, acordando objetivos comunes e invitando a otros a hacer aportaciones.

### HONESTIDAD


Realizamos todas las actividades y operaciones con transparencia y rectitud. Surge de la convicción del personal en trabajar siempre dentro del marco de la ley, velando que las acciones y decisiones que se tomen sean legales.

### SERVICIO

Refleja la vocación y el gusto propio por la asistencia a los demás. Es la realización de nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad anunciadas.

### RESPETO

Es garantizar una convivencia sana y pacífica. Se refleja en que escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y hacia la comunidad.



## Principios de RSE

### Rendición de cuentas

Comunicamos y presentamos informes sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de todas nuestras actividades y programas.

### Transparencia

Todos los servicios y actuaciones se realizan de forma abierta, limpia y honesta.

### Comportamiento ético

Actuamos en el marco de nuestros valores, normas y principios como garantes del respeto por los derechos de la sociedad.

### Respeto por nuestros grupos de interés

Consideramos en nuestras actuaciones y programas nuestros grupos de interés para que estos no sean afectados negativamente.

### Respeto por la legalidad

Todos los servicios y actuaciones las realizamos cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables.

### Respeto a los derechos humanos

Somos conocedores de los derechos humanos, su importancia y universalidad, por ello los consideramos en cada una de nuestras actuaciones.

### 3.7 Un Portafolio de Servicios Innovador que Responde a las Necesidades del Empresariado y la Comunidad<sup>1</sup>

Las Cámaras de Comercio en Colombia ejercen sus funciones de acuerdo a lo señalado en el Código de Comercio y en este marco, la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con cuatro (4) Unidades Estratégicas de Negocio que se orientan a responder a las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales de nuestros servicios.

#### Unidades Estratégicas de Negocio



A continuación se relacionan los principales servicios ofrecidos por cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio.

---

<sup>1</sup> El alcance de cada uno de los servicios ofrecidos por las Unidades Estratégicas de Negocio se encuentran en el Anexo 1 de este documento.

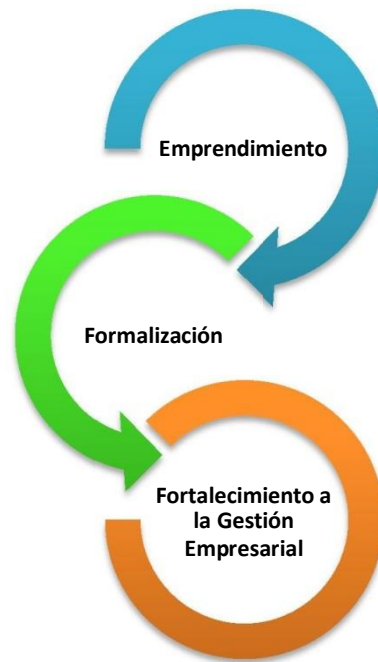
**3.7.1 Servicios Registrales:** Son los servicios de inscripción de actos y documentos delegados por el Estado para la formalización y publicidad de la actividad empresarial y comercial.



**3.7.2 Servicios Empresariales:** Son servicios con valores agregados orientados a que el empresario complemente su gestión y consolide sus negocios.



**3.7.3 Desarrollo Empresarial:** Proyectos o programas orientados a forjar empresas competitivas en convenio con aliados estratégicos públicos y privados.



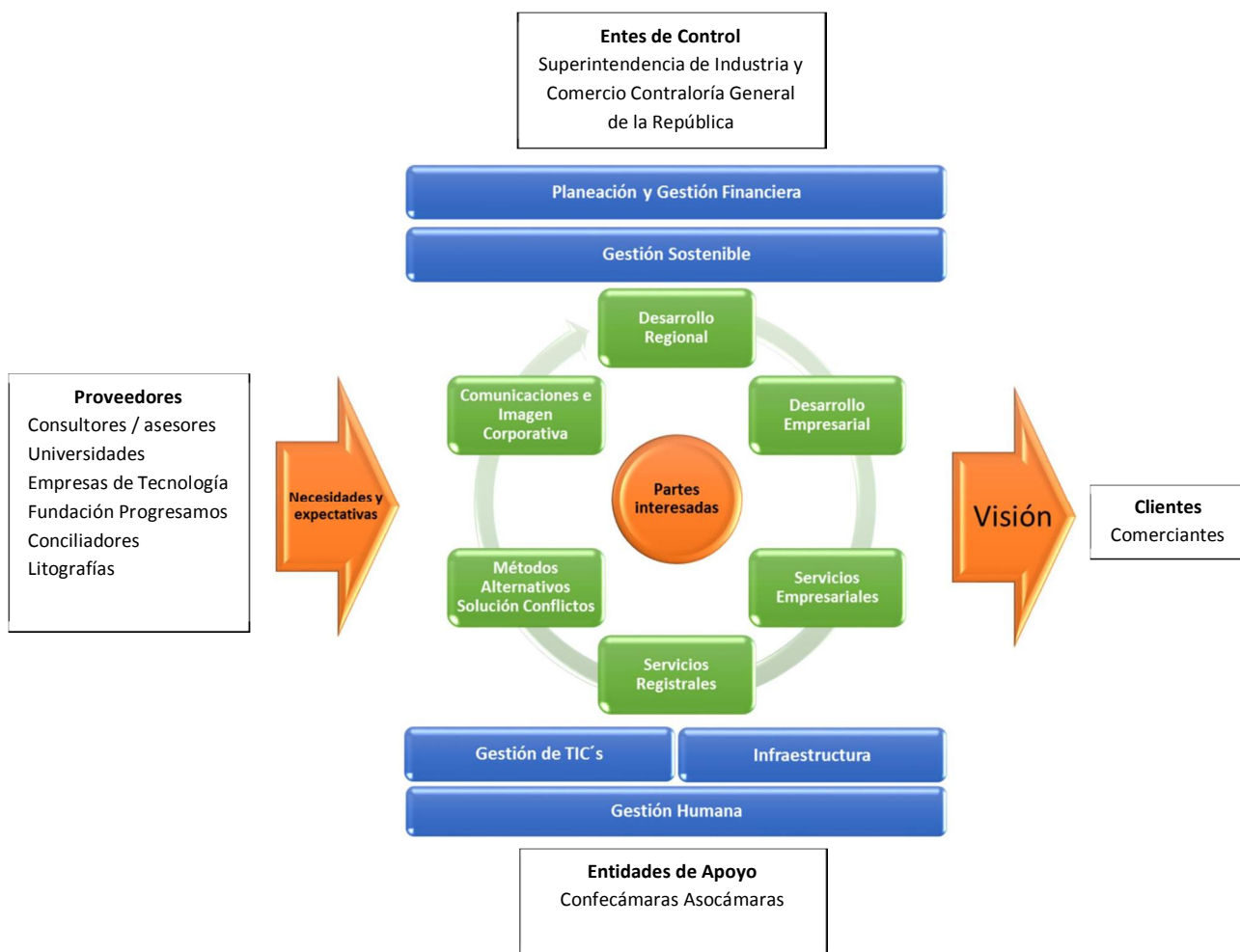
**3.7.4 Desarrollo Regional:** Proyectos y programas que contribuyen a mejorar las condiciones de competitividad y productividad de la región, a la transformación social hacia un territorio con seguridad humana y en paz, la cultura y el bienestar.



### 3.8 Nuestro Modelo de Suministro (NMS)

Para 2016 con la migración de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a la versión ISO 9001:2015, el NMS de la Cámara de Comercio de Palmira se enmarcó en macro procesos de valor que giran en torno a la satisfacción de nuestros grupos de interés en la prestación de los diferentes servicios. Los procesos de apoyo siguen siendo los encargados de facilitar la interacción con nuestros proveedores de bienes y servicios, los cuales se encuentran evaluados en el marco de la norma ISO 9001 y los procesos de dirección son los encargados de guiar la Institución en el cumplimiento de su Plan Estratégico.

De igual forma tenemos como entes de control la Superintendencia de Industria y Comercio y la Contraloría General de la República; entidades de apoyo como son Confecámaras y Asocámaras. Por el tipo de servicio que ofrecemos al sector empresarial, nuestros principales proveedores son asesores, consultores, centros de investigación, conciliadores, capacitadores, empresas de tecnología, universidades y la Fundación Progresamos.

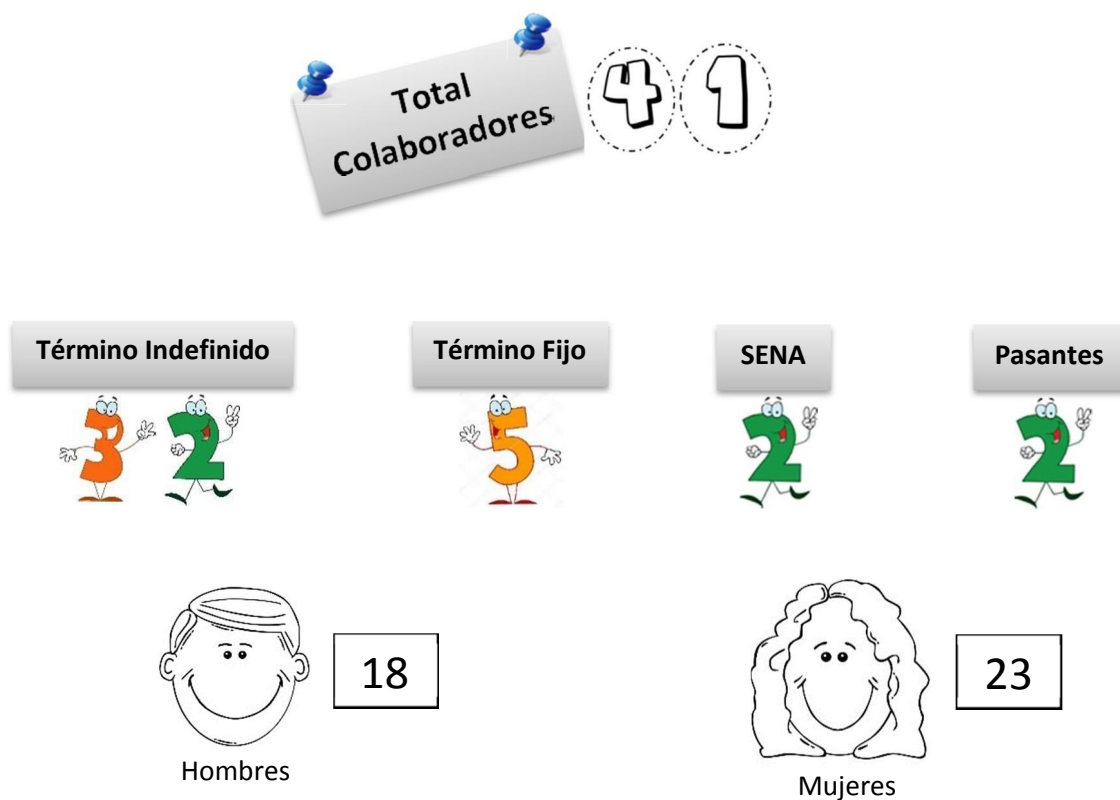


### 3.9 Nuestros Clientes

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 Nuestro Talento Cámara Comercio Palmira



#### Distribución por Edad

18 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 o más
8	7	3	5	3	7	8

## Distribución por Función y Género

Función	Femenino	Masculino
Alta Dirección		1
Dirección	1	3
Administrativo	5	8
Planeación	7	2
Jurídico	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>18</b>

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

SALARIO EN PESOS	2016
Salario Mínimo Legal	689.454
Salario Base de la Empresa	936.000
Salario Promedio	2.156.027

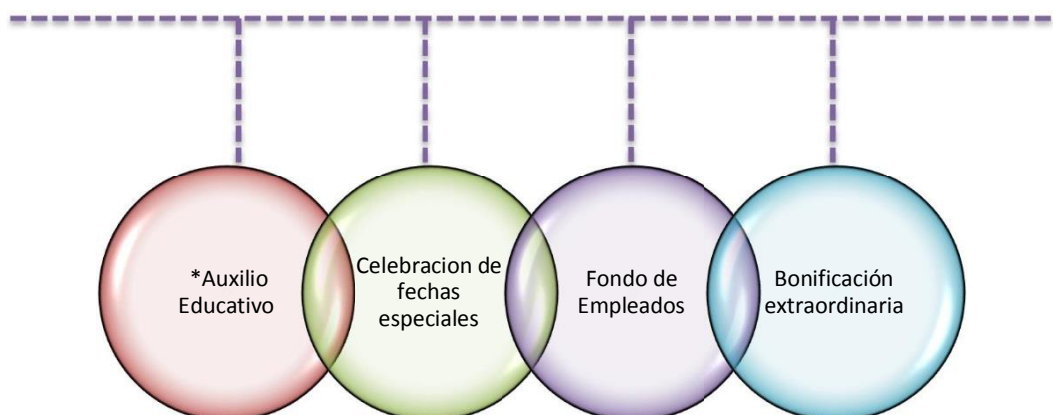
**Capacitación y educación.** Nuestro plan de formación está orientado a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores y su desarrollo profesional. La intensidad de las mismas depende de los proyectos especiales en curso y de los resultados de la evaluación por competencias.



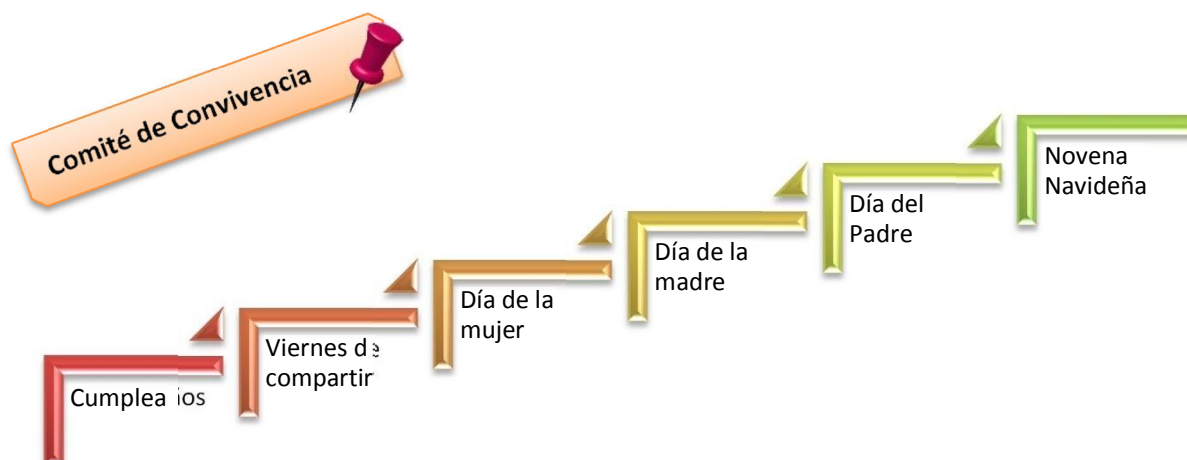
CARGO	2015	2016
Planeación	237	321
Administrativo	130	226
Jurídico	143	184
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>731</b>

### 3.11 Salud y Bienestar

Mejoramos la calidad de vida de nuestros colaboradores, a través de actividades que les permitan ver la organización como un actor fundamental en el cuidado y crecimiento personal. Para nosotros es muy importante promover actividades de bienestar y beneficios que contribuyan a mejorar la calidad de los colaboradores, y así aportar a un mejor desempeño laboral. Entre ellas se encuentran:



\* El auxilio educativo para 2016 fue de \$14.040.100 para estudios de pre grado y post grado.







### Créditos Otorgados por el Fondo de Empleados

Compra y Mejora  
de Vivienda  
\$19.800.000=



FEMCAP  
otorgó en el  
año 2016  
**\$ 175.057.431**  
en créditos

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

### 4.1 Servicios Registrales

Operación Registral		2015	2016
MATRICULA	Registro Mercantil	1.925	2.035
	Establecimientos de Comercio	1.512	1.759
	Proponentes	61	66
	Entidades sin Ánimo de Lucro	71	76
RENOVACION	Registro Mercantil	8.975	9.188
	Establecimientos de Comercio	8.968	8.963
	Proponentes	85	83
	Entidades sin Ánimo de Lucro	625	647
CANCELACION <sup>2</sup>	Registro Mercantil	7.127	1.136
	Establecimientos de Comercio	8.019	947
	Proponentes	63	61
	Entidades sin Ánimo de Lucro	15	11
CERTIFICADOS	Expedidos	55.274	48.559
	Entes Estatales	3.057	1.957
	RUE	14.184	9.487
	Electrónicos	1.864	4.246

<sup>2</sup> Las diferencias en el número de cancelaciones de 2015 con respecto a 2016 obedecen a la aplicación de la Ley 1727 de 2014.

Enmarcado con nuestro compromiso con el mejoramiento continuo y la conservación del medio ambiente contamos con la recepción y trámite de los siguientes servicios registrales en nuestro portal web.



- a. Paso a paso para crear su empresa.
- b. Matrícula, renovación y actualización de Registro Mercantil.
- c. Inscripción, Renovación y actualización de Registro de Proponentes.
- d. Compra de certificados virtuales.
- e. Autoliquidación del valor de su renovación.
- f. Estado de su trámite.
- g. Crear, renovar y actualizar entidades sin ánimo de lucro.
- h. Registro Nacional de Turismo.
- i. Registro de libros electrónicos.
- j. Registro entidades operadoras de libranzas.
- k. Inscripción de actas y documentos.
- l. Control de homonimia.



## 4.2 Servicios Empresariales

**4.2.1 Formación.**<sup>3</sup> En el año 2016 se formaron 2.917 personas manteniendo el promedio por programa, excepto el de rutas empresariales que no se ofertaron porque cumplieron su ciclo y objetivo.

Personas Beneficiadas con los Programas de Formación		
	2015	2016
Jornada Empresarios Exitosos	133	131
Actualización Empresarial Palmira	1.201	1.379
Seminarios-Talleres	228	405
Formación Exportadora	336	390
Actualidad y coyuntura	188	71
Diplomados	103	105
Actualización Empresarial Municipios	784	351*
Rutas Empresariales	31	35
Participación ciudadana	N.P**	259
Innovación		130
<b>Total</b>	<b>3.004</b>	<b>3.256</b>

\*Incluye capacitación In House

\*\* NP= No programado



<sup>3</sup> La descripción de los programas de formación se encuentran en nuestra página web en el link de servicios empresariales. [www.ccpalmira.org.co](http://www.ccpalmira.org.co)

**4.2.2 Promoción de Negocios.** En el año 2016 apoyamos la participación de 148 empresas en los siguientes eventos:



**4.2.3 Información para la Competitividad<sup>4</sup>.** La Cámara de Comercio de Palmira produce y genera estudios y publicaciones que caracterizan la dinámica económica y social de la zona de cobertura de la entidad.

1. Anuarios Estadísticos
2. Composición Empresarial.
3. Publicaciones del Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana.
4. Publicaciones sectoriales.

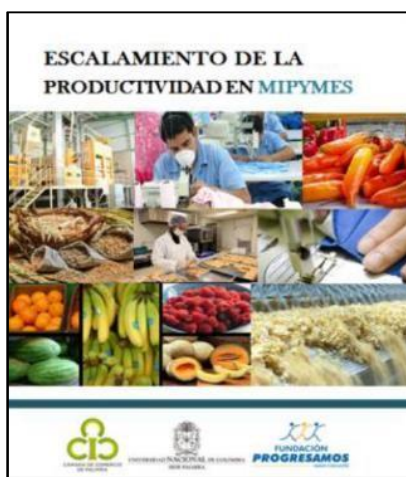
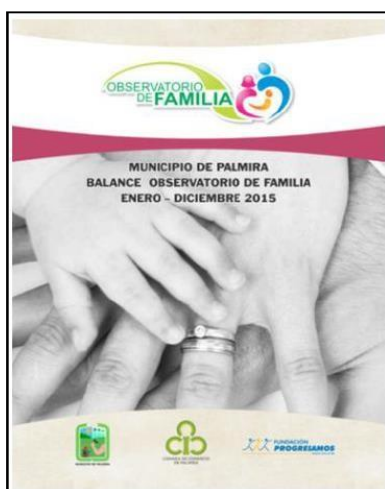
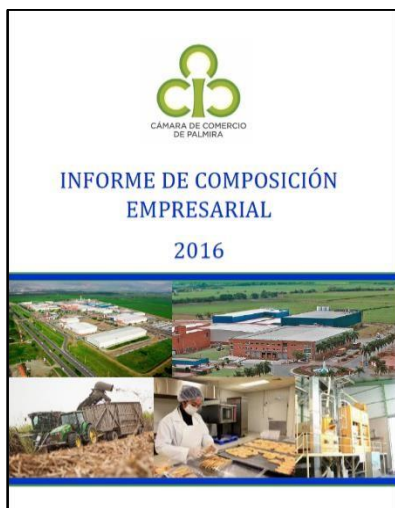
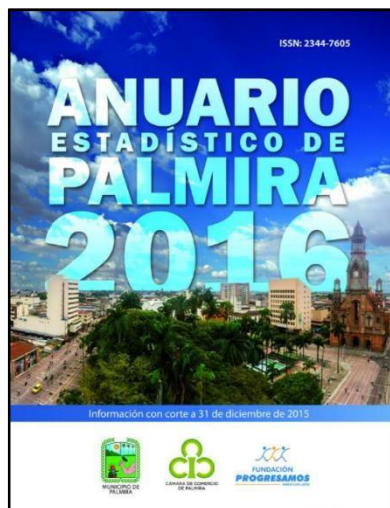
Así mismo, de forma permanente se brinda orientación e información virtual y presencial a sus diferentes grupos de interés en temas empresariales, de comercio exterior, patentes, registro de marca, estadísticos, etc. A continuación se relacionan los impactos logrados en este componente.

Usuarios Atendidos en Orientación e Información		
	2015	2016
<b>Usuarios</b>	1.165	962

<sup>4</sup> Las publicaciones pueden ser consultadas en nuestro portal [www.ccpalmira.org.co](http://www.ccpalmira.org.co) en el link Centro de Documentación.



## Publicaciones 2016



**4.2.4 Conciliación<sup>5</sup>.** La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un Centro de Conciliación y amigable composición certificado donde como alternativa para solucionar los conflictos de interés, en forma rápida, económica y con validez jurídica. De esta forma promovemos la cultura de la conciliación. Para el año 2016 facilitamos las siguientes audiencias:

<sup>5</sup> Toda la información referente a este servicio se encuentra en nuestro portal web [www.ccpalmira.org.co](http://www.ccpalmira.org.co) en el link Centro de Conciliación.

COMPORTAMIENTO DE AUDIENCIAS			
Tipo de Audiencia	2015	2016	Variación
Familia	25	27	8%
Civil	75	76	1.3%
Comercial	1	0	
Total	<b>101</b>	<b>103</b>	

**4.2.5 Espacios Locativos<sup>6</sup>.** Disponemos de espacios locativos, salas y auditorios en cada una de nuestras sedes, para la realización de eventos empresariales, culturales y sociales de la región. A continuación se relacionan el número de solicitudes atendidas.

Espacio Locativo	2015	2016
Auditorio Palmira	218	212
Salón Empresarial Palmira	196	182
Salón Exposiciones Palmira	159	204
Espacios Pradera	175	158
Espacios Florida	141	136
Espacios candelaria	148	166
Total	<b>1.03</b>	<b>1.058</b>

## 4.3 Desarrollo Empresarial

**4.3.1 Emprendimiento.** Con la visión de consolidar un ecosistema de emprendimiento en la zona de jurisdicción de la Cámara de Comercio, en el 2016 intervenimos en los siguientes ejes:

- **Secretaría Técnica de la Red de Emprendimiento:** La Red de Emprendimiento I+ es una iniciativa liderada por veinte (20) instituciones de la región, que tiene como propósito principal la articulación de los diferentes actores municipales alrededor de iniciativas que promuevan el emprendimiento empresarial en los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria.

<sup>6</sup> Toda la información referente a este servicio se encuentra en nuestro portal web [www.ccpalmira.org.co](http://www.ccpalmira.org.co) en el link Servicios Empresariales/Alquiler de Salas y Salones



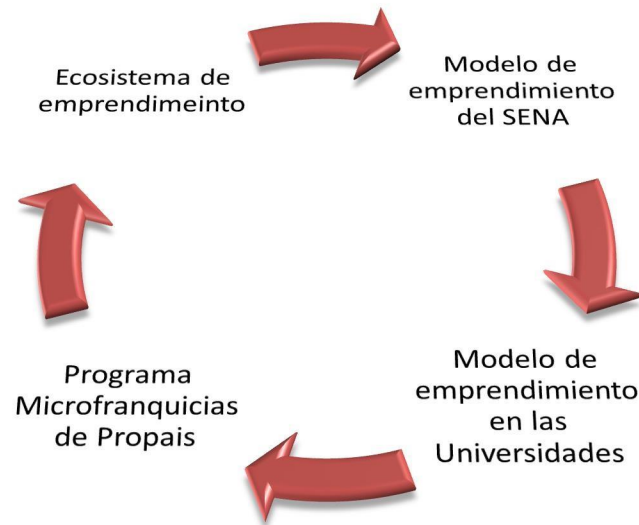
La Red de Emprendimiento I+ sesionó en diez (10) ocasiones buscando promover el espíritu emprendedor en la región, fortalecer los procesos empresariales que contribuyan al desarrollo local, regional y territorial, desarrollar acciones conjuntas entre diversas organizaciones para impulsar emprendimientos empresariales y proporcionar acompañamiento y sostenibilidad de las nuevas empresas en un ambiente seguro, controlado e innovador.

- Diplomado de Emprendimiento: Este evento capacitó en 140 horas a empresarios, profesionales, estudiantes y emprendedores en temas claves para desarrollar una idea de negocio o fortalecerla, buscando así incentivar la formación de empresas, lo que podría generar gran impacto en la región. Los resultados fueron los siguientes:





- Encuentro mi Región Emprende 2016: Este evento de mentalidad y cultura tuvo como propósito fomentar la cultura y el espíritu emprendedor de los habitantes de los municipios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, donde se desarrollaron los siguientes temas.



- Cuarto Concurso de Emprendimiento 2016: Este evento tiene como propósito identificar y apoyar iniciativas emprendedoras que contribuyan al desarrollo económico de la región. Tres categorías para presentación de planes de negocios (Quiero emprender; Quiero emprender con mi agroindustria; Mi emprendimiento crecerá)



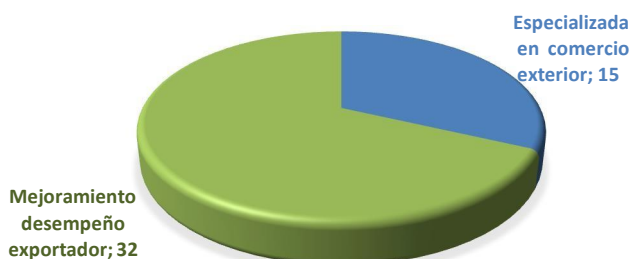
**4.3.2 Fortalecimiento a la Gestión Empresarial.** Con el propósito de impulsar el desarrollo competitivo de los sectores y las empresas para que cuenten con una estructura productiva e innovadora, se desarrollaron los siguientes programas:

- Consultoría Empresarial Básica: En alianza con la Universidad Nacional y la Universidad Pontificia Bolivariana se beneficiaron cincuenta y dos (52) empresas con setenta (70) asesorías en 2016 en las siguientes áreas:

Área de Asesoría	Cantidad Asesorías
Direccionamiento Estratégico	18
Mercadeo	13
Análisis Financiero y Costos	7
Inventarios	2
Publicidad	4
Diseño Nuevos Productos o empaques	7
Mejoramiento Productos	3
Diseño Puestos de Trabajo	4
Control de Procesos	1
Mejora Productividad	4
Mejoramiento Marca	3
<b>Total</b>	<b>70</b>



- Consultoría en Comercio Exterior: En alianza con Procolombia se beneficiaron 15 empresas con potencial exportador en asesorías especializadas y 32 más en mejoramiento de su desempeño exportador.



- Consultoría Especializada: Se beneficiaron cuarenta y cinco (45) empresas en los siguientes temas.

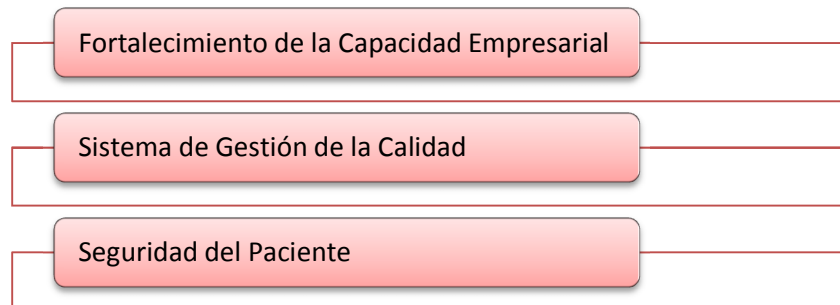
Área de Asesoría	Empresas Beneficiadas
Gestión de la Calidad	4
Comercio Exterior (Estatuto Aduanero)	7
NIIF	1
Norma Técnica Sectorial: Turismo Sostenible	18
Diseño de Proyectos	15
<b>Total</b>	<b>45</b>

- Proyectos de Transformación e Innovación Productiva: Se culminó con éxito el proyecto “Mejoramiento de la Productividad y la Competitividad del sector salud en Palmira”, ejecutado por la Cámara de Comercio de Palmira y su Fundación Progresamos en alianza con la Universidad Santiago de Cali Sede Palmira, y con el apoyo financiero del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de Innpulsa.



Siete (7) instituciones prestadoras de servicios de salud . IPS implementaron el sistema de gestión calidad en su nueva versión NTC ISO 9001:2015, integrando a este modelo, la política y el programa de seguridad del paciente, con el fin de optimizar su promesa de venta, procesos, recursos y formula de rentabilidad.

Con este proyecto se contribuyó a mejorar la calidad del servicio en el sector salud, lográndose entre otros, que se certificaran con la Norma ISO 9001:2015 y se intervinieran tres (3) componentes en las IPS como son:



Las IPS certificadas son: Clínica Oftalmológica de Palmira, Club Rotario - IPS OIMOS Rotarios a su Servicio, Centro de Excelencia Clínica Santa Helena Ltda., TODOMED, IPS Ambulancia Bomberos Voluntarios de Palmira, GESENPRO SAS y SALUDCOM.

De igual forma, se desarrolló una estrategia comercial orientada a fortalecer el trabajo asociativo, consolidándose así, seis alianzas comerciales entre las IPS

## 4.4 Desarrollo Regional

**4.4.1 Entorno Competitivo.** Para contribuir al mejoramiento de las condiciones de competitividad y productividad de la región se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se promovió con los Alcaldes de los Municipios de Pradera, Florida y Candelaria la constitución de comisiones locales de competitividad.



- En el Municipio de Pradera la comisión (mesa de desarrollo social y empleo) ha trabajado los siguientes temas:

	Simplificación de trámites para crear empresa	Cobertura educación superior
Feria de empleo y servicios empresariales	Incentivos a la inversión	Formación para el trabajo.
Censo empresarial	Promoción de la formalización empresarial	Creación de un centro de desarrollo empresarial

- En el Municipio de Candelaria la comisión (Comité de desarrollo Empresarial) ha trabajado los siguientes temas:

Emprendimiento	Formalización
----------------	---------------

- En el Municipio de Florida se visualiza iniciar el Programa de Simplificación de Trámites.

- Mejoramiento del ambiente para hacer negocios en Palmira (Doing Business): Conjuntamente con la Administración Municipal y el apoyo de Confecámaras se terminó la implementación del Programa Nacional de Inspección, Vigilancia y Control, el cual iniciará su prueba piloto en el año 2017.



- Nos vinculamos a la estrategia de promoción del Valle a nivel internacional con la campaña “Un Valle a la Conquista”.



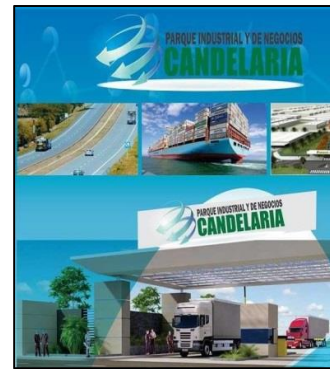
- Construcción Plan de Desarrollo Departamental (POTD): Atendiendo el llamado de la Gobernación del Valle se participó en la construcción del POT Departamental donde se instó incorporar los proyectos y equipamientos existentes y estratégicos para la competitividad del



Municipio de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria como son: Parque Biopacífico, El Centro de Desarrollo Tecnológico de la Industria Automotriz (Tecna), Las zonas francas, Aeropuerto, Zona de expansión empresarial (Aeropuerto, Yumbo, recta Palmira – Cali), los Parques Industriales existentes, Cavasa como centro de acopio agropecuario, entre otros.

Así mismo, se resaltó el riesgo existente con el jarillón del margen derecho del río Cauca, que en situación de aumento del caudal puede afectar todo el equipamiento empresarial de la Dolores y Cauca seco.

- Parque Industrial y de Negocios Candelaria: Con el liderazgo de la Administración Municipal del Municipio de Candelaria y el sector privado se está gestando este importante proyecto de desarrollo empresarial donde la Cámara de Comercio ha coadyuvado a que los diferentes actores y grupos de interés relacionados con este proyecto, se encuentren para darle vida al dinamismo empresarial en el Valle del Cauca.



- Acuerdo de Exenciones Tributarias en Palmira: Con el propósito de potenciar las condiciones que tiene el Municipio de Palmira para que sea un destino atractivo y amigable para hacer negocios, se lideró con la Administración Municipal y el apoyo de la Agencia de Promoción de Inversión del Valle del Cauca -Invest Pacific, Procolombia, Parque Biopacífico, FENALCO Palmira, Zona Franca Palmaseca, Centro de Biotecnología Industrial SENA Palmira, Coomeva, Zona Franca del Pacífico y el Centro de Desarrollo Tecnológico de la Industria Automotriz – TECNNA la presentación de un Proyecto de Acuerdo de Exenciones Tributarias.



El Municipio de Palmira cuenta hoy con el Acuerdo Municipal No. 021 del 6 de diciembre de 2016 “Por medio del cual se concede exoneración del impuesto de industria y comercio, su complementario de avisos y tableros y del impuesto predial unificado bajo el plan de desarrollo 2016 – 2019, Palmira con inversión social construimos paz”.

- **Bilingüismo:** En el año 2016 se trabajó en el marco del **Comité Interinstitucional de Apoyo a la secretaría de Educación de Palmira (CISEP)** por la implementación del Programa de Bilingüismo para Palmira el cual inicia su prueba piloto a comienzos de 2017. La visión del proyecto es alcanzar todos los niveles de educación en el Municipio.
- **Vocería y Representación:** la Cámara de Comercio de Palmira interviene y participa en diferentes escenarios públicos, privados y sociales para coadyuvar en el fortalecimiento empresarial de la región en que actúa e impulsar en conjunto iniciativas, proyectos y programas que promuevan el desarrollo económico y social de la región.

Entre los temas intervenidos en el año 2016 se encuentran:

Tasa Especial / Sobretasa a la seguridad y convivencia	Acuerdo de Tasas, Tarifas y Contribuciones 2017
Plan de Desarrollo Municipal 2016– 2019	Centro de Biotecnología Industrial SENA Palmira

**4.4.2 Desarrollo Social y Cultural.** Con el propósito apoyar la cultura y el bien estar social de la zona de jurisdicción se acompañaron las siguientes actividades:

Obra de teatro "hay que apagar el fuego" Palmira	26° Feria de la Palma Palmira	Encuentro de Fotografía Digital Palmira
6° Encuentro Pinceladas y Voces de la Fundación de Artes Plásticas y Literatura de Palmira	Festival Video Arte Palmira	Taller de Teatro y Actores Circenses Palmira
Festival Colombia Baila Florida	Proyección de cine familiar en Florida Candelaria y Pradera	"Campesino con tu aporte la paz crece" Pradera
Celebración Día del	Exposición de pintura en	Concierto navideño

Campesino y a la Campaña Conservación del Medio Ambiente de Recrear Palmira	Palmira	Palmira
--	---------	---------

**4.4.3 Paz y Seguridad.** Con el propósito de contribuir a la transformación social de la zona de jurisdicción hacia un territorio con seguridad humana y en paz conforme a los lineamientos del gobierno nacional, hemos desarrollado los siguientes programas:

- Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana (OSCCC): La Cámara de Comercio de Palmira a través de su Fundación Progresamos y en alianza con la Alcaldía de Palmira participa del fortalecimiento del Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana conformado por Secretaría de Gobierno, Fiscalía local y seccional, Policía Nacional, CTI, SIJIN, Medicina Legal, Secretaría de Salud, Secretaria de Planeación, Secretaria de Movilidad y Personería Municipal. Para el año 2016 se trabajaron en cuatro componentes:

- Convivencia y Cultura Ciudadana.

Construcción del Plan Integral de Seguridad y Convivencia.

Diseño y puesta en marcha el tablero de mando para el seguimiento del Plan Integral de Seguridad.

- Fortalecer el Sistema único de información de violencia y derechos humanos.

Elaboración informe consolidado mensual de los delitos de: homicidios, hurtos, lesiones personales, suicidio.

Estructuración base de datos de Jóvenes Infractores.

Construcción informe de aplicativo de buzones virtuales de seguridad.

- Fortalecer la toma de decisiones en materia de seguridad y convivencia ciudadana a través de del Comités Técnico de Seguridad y del Comité Semanal de Consolidación de Homicidios.



---

Realización Comité semanal de estadísticas, con las autoridades de Gobierno, Policía y justicia para consolidar los homicidios de la semana anterior

Publicación del documento balance del OSCCC

Realización jornada de socialización la encuesta de Percepción de seguridad

---

- Observatorio de Familia: La Cámara de Comercio de Palmira a través de su Fundación Progresamos y en alianza con la Alcaldía de Palmira actúa en red para investigar el fenómeno social de la familia en el que se integra, compara y analiza toda la información disponible, así como también se proponen líneas de acción, convirtiéndose en una herramienta para la toma de decisiones en la planeación, en la formulación de acciones y programas. El Observatorio de Familia está integrado por la Secretaria de Planeación, Sec. de Integración Social, Sec. de Protección en Salud, Sec. de Gobierno, Sec. de Cultura y Turismo, Sec. de Educación, Medicina Legal, Fiscalía General de la Nación, Comisaría de Familia, ICBF, Personería Municipal, Universidades del Municipio, Policía Nacional, Ministerio de Trabajo y CeAI. Para el año 2016 se trabajaron en cuatro componentes:

- Apoyar la toma de decisiones en materia de familia a través del Comité Técnico.

---

Diseño de indicadores para el seguimiento de las Resoluciones 1325 y Resolución 1820

Elaboración de la publicación del Observatorio de Familia

Comité Técnico de Familia

Elaboración del informe periódico de garantía y restablecimiento de derechos de la familia y sus integrantes

Difusión de las rutas de denuncia y atención de Violencia Sexual y Violencia Intra Familiar

Fortalecimiento el estudio de la violencia contra la mujer en Palmira a través de la Mesa de Erradicación de la Violencia contra la Mujer

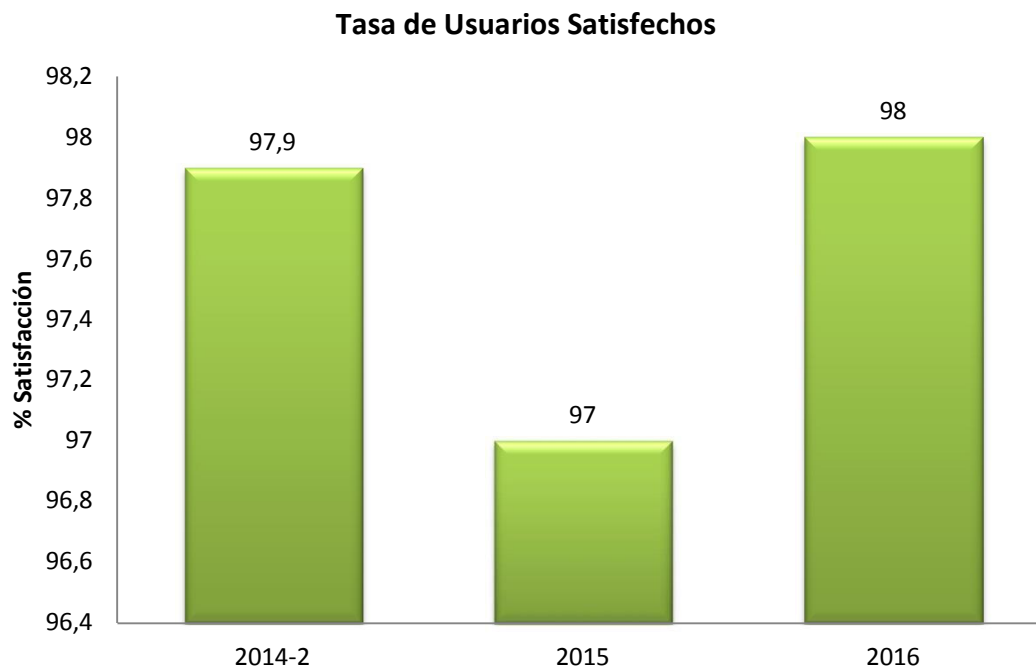
Entrega del informe de medidas de garantía y restablecimiento de derechos de las mujeres

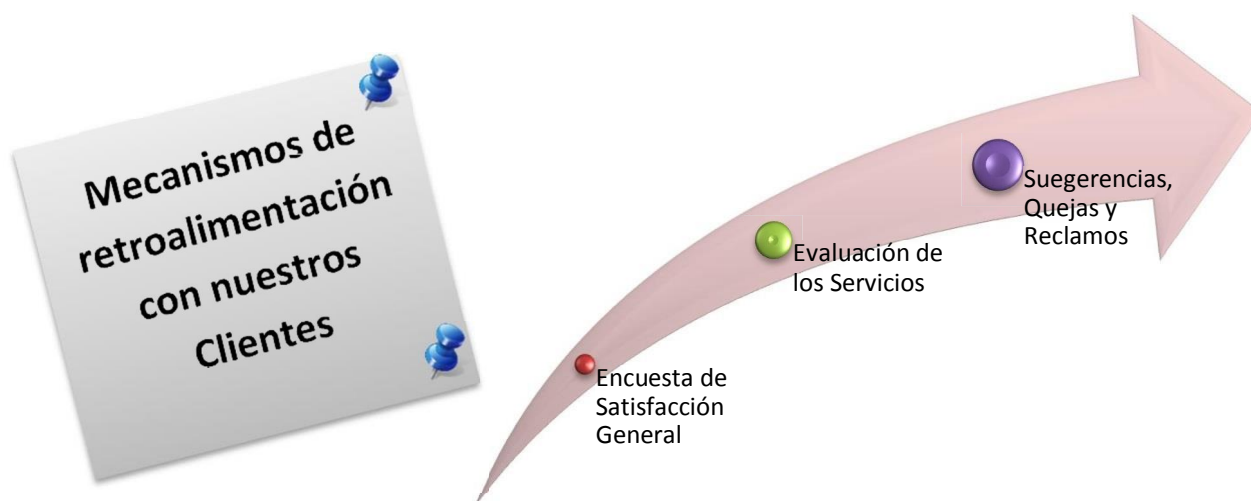
---

## 5. SATISFACEMOS NECESIDADES Y LE DAMOS VALOR AGREGADO A NUESTROS CLIENTES

En forma periódica realizamos una evaluación generalizada a todas las áreas y los servicios, como fuente de innovación, y además nos interesa hacerle seguimiento al cliente, el cual es monitoreado por un proceso donde manejamos las quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, con el fin de tomar medidas de mejoramiento continuo.

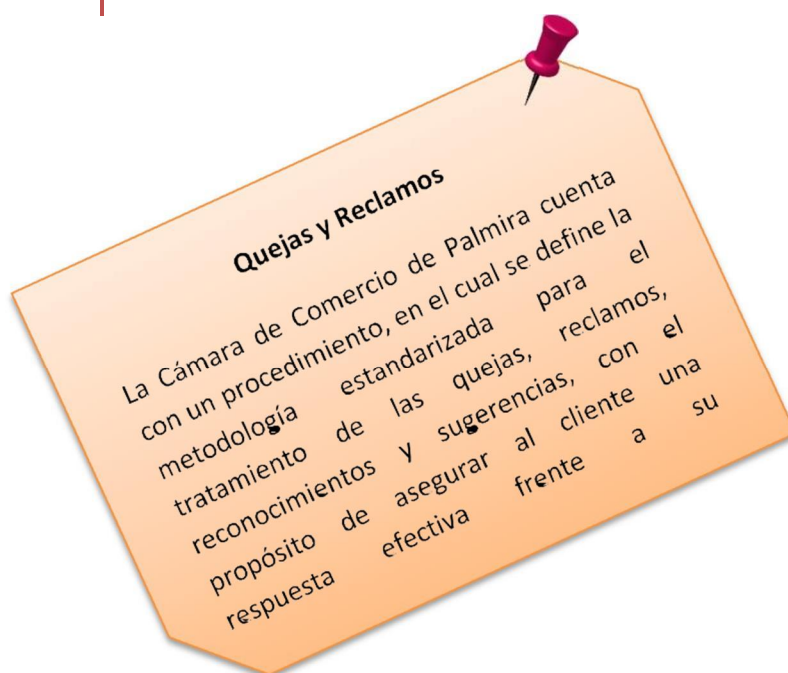
A continuación mostraremos el comportamiento de nuestro indicador de satisfacción del cliente.





Los medios utilizados para canalizar las quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias a la Cámara de Comercio de Palmira son los siguientes:

Líneas de Atención	Portal Web
2-2755150 / 2-2726500	<a href="http://www.ccpalmira.org.co/portal/index.php/sugerencias">www.ccpalmira.org.co/portal/index.php/sugerencias</a>



2013	2014	2015	2016
13	11	20	19

## 6. DESEMPEÑO ECONOMICO

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.

Entre 2015 y 2016 tuvimos un aumento de los ingresos en un 9.7 % y un crecimiento en los egresos de 4.4%.

Componente	2015	2016	% Variación
Ingresos	\$4.381.141	\$4.843.985	10,6%
Egresos	\$3.143.015	\$3.265.015	3,9%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>\$ 1.238.126</b>	<b>\$1.578.970</b>	<b>27,5%</b>

**Nota:** Los valores presentados de ingresos y egresos se encuentran bajo las normas NIIF en miles.

## 7. NUESTRO COMPROMISO CON LO AMBIENTAL

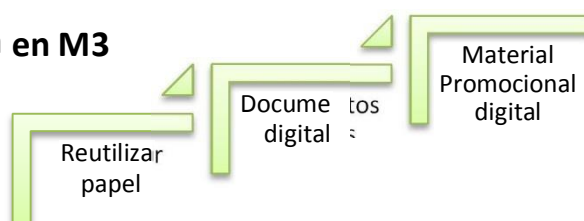
En la Cámara de Comercio de Palmira trabajamos por la sostenibilidad ambiental, a través de programas orientados a la comunidad, el sector empresarial y hacia el interior de la organización. Nuestro compromiso con la conservación del medio ambiente está enmarcado en nuestro direccionamiento estratégico cuando nos comprometemos a promover el desarrollo sostenible de nuestro territorio.



Para disminuir el consumo de papel y mitigar este efecto, tecnológicamente se está migrando a la virtualización todos los servicios registrales (ver Capítulo 4, numeral 4.1 de este documento) lo que hará que reduzca el consumo de papel.

De igual forma concientizamos a nuestros colaboradores del ahorro del papel, así como el beneficio de disminuir el uso de tintas a la hora de imprimir.

### Consumo de Agua en M3



## Consumo de Energía en KW

Año	Palmira	Pradera	Florida	Candelaria	Consolidado
<b>2015</b>	891	248	146	65	1.350
<b>2016</b>	841	242	72	60	1.215
<b>Variación</b>	-5.6%	-2.4%	-50.7%	-7.7%	-10%

Año	Palmira	Pradera	Florida	Candelaria	Consolidado
<b>2015</b>	258.168	13.154	14.768	12.360	298.450
<b>2016</b>	250.868	13.976	12.794	17.688	295.326
<b>Variación</b>	-2.8%	6.3%	-13.4	43.1%	-1.1%

## 8. NUESTRO COMPROMISO CON LO SOCIAL

Todas las gestiones emprendidas por la Cámara de Comercio de Palmira están orientadas a mejorar el nivel y calidad de vida de la población de su zona de jurisdicción. Los esfuerzos en formar al sector empresarial, a la comunidad en general, a contribuir al desarrollo de la cultura, la convivencia y la educación, entre otros, como se muestran en el Capítulo 4 de este informe, son la muestra de nuestro compromiso por transformar vidas y aportar a la paz de los colombianos.

La Cámara de Comercio de Palmira reconoce y es respetuosa de los derechos humanos como esencia para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social.

En torno a los derechos humanos la Cámara de Comercio viene trabajando en proyectos de alto impacto en busca de una transformación social y cultural en su zona de influencia. A continuación hacemos una descripción de nuestros compromisos y resultados.

<b>Proyectos de Transformación Social y Cultural</b>	Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos.
	Sistema de Gestión Escolar para la Convivencia - GESTA
	Manual de Convivencia y Cultura Ciudadana Palmira
	Manual de Convivencia y Cultura Ciudadana Candelaria
	Observatorio de Familia
	Observatorio de Seguridad Convivencia y Cultura Ciudadana.

## 9. INDICADORES GRI – PACTO GLOBAL

ESTRATEGIA Y ANALISIS		
	Reportado	Pág.
G4-1	Total	3
G4-2	Total	N.A
G4-3	Total	1
G4-4	Total	23 (Portafolio de servicios)
G4-5	Total	18
G4-6	Total	N.A
G4-7	Total	9
G4-8	Total	13
G4-9	Total	22 - 42
G4-10	Total	22
G4-11	Total	23 (En la organización no existen convenios colectivos)
G4-12	Total	21
G4-13		4
G4-14		4
G4-15		12
G4-16		12
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Total	N.A
G4-18	Total	7
G4-19	Total	7
G4-20	Total	7
G4-21	Total	7
G4-22	Total	7
G4-23	Total	7
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	Reportado	Pág.
G4-24	Total	5
G4-25	Total	5
G4-26	Total	5
G4-27		5
PERFIL DE LA MEMORIA		
	Reportado	Pág.
G4-28	Total	4
G4-29	Total	4
G4-30	Total	4
G4-31		4
G4-32		48 y 4
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	11
G4-57	Total	N.A
G4-58	Total	N.A

INFORME SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION		
	Reportado	Pág.
G4-DMA	Total	7

Indicadores por Aspectos		
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
	Reportado	Pág.
Desempeño económico		
G4-EC1	Parcial	23
G4-EC2		N.A
G4-EC3		N.A



<b>G4-EC4</b>		N.A
Presencia en el mercado		
<b>G4-EC5</b>	Total	21
<b>G4-EC6</b>		N.A
Consecuencias económicas indirectas		
<b>G4-EC7</b>		N.A
<b>G4-EC8</b>		24
Prácticas de adquisición		
<b>G4-EC9</b>		No se calcula

Indicadores por Aspectos		
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
	Reportado	Pág.
<b>Materiales</b>		
<b>G4-EN1</b>	Parcial	N.A
<b>G4-EN2</b>		N.A
<b>Energía</b>		
<b>G4-EN3</b>	Total	46
<b>G4-EN4</b>		N.A
<b>G4-EN5</b>		N.A
<b>G4-EN6</b>		42
<b>G4-EN7</b>		N.A
<b>Agua</b>		
<b>G4-EN8</b>		46
<b>G4-EN9</b>		N.A
<b>G4-EN10</b>		N.A
<b>Biodiversidad</b>		
<b>G4-EN11</b>		N.A
<b>G4-EN12</b>		N.A
<b>G4-EN13</b>		N.A
<b>G4-EN14</b>		N.A
<b>Emisiones</b>		
<b>G4-EN15</b>		N.A
<b>G4-EN16</b>		N.A
<b>G4-EN17</b>		N.A
<b>G4-EN18</b>		N.A
<b>G4-EN19</b>		N.A
<b>G4-EN20</b>		N.A
<b>G4-EN21</b>		N.A
<b>Efluentes y residuos</b>		
<b>G4-EN22</b>		N.A
<b>G4-EN23</b>		N.A
<b>G4-EN24</b>		N.A
<b>G4-EN25</b>		N.A
<b>G4-EN26</b>		N.A

<b>Productos y servicios</b>		
<b>G4-EN27</b>		N.A
<b>G4-EN28</b>		N.A
<b>Cumplimiento regulatorio</b>		
<b>G4-EN29</b>		N.A
<b>Transporte</b>		
<b>G4-EN30</b>		N.A
<b>General</b>		
<b>G4-EN31</b>		N.A
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>		
<b>G4-EN32</b>		N.A
<b>G4-EN33</b>		N.A
<b>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</b>		
<b>G4-EN34</b>		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>		
<b>G4-LA1</b>	Total	22
<b>G4-LA2</b>	Total	No se calcula
<b>G4-LA3</b>	Total	No hubo
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>		
<b>G4-LA4</b>	Total	N.A
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
<b>G4-LA5</b>		24
<b>G4-LA6</b>		No se presentaron en el periodo
<b>G4-LA7</b>		N.A
<b>G4-LA8</b>		N.A
<b>Capacitación y educación</b>		
<b>G4-LA9</b>		23
<b>G4-LA10</b>		N.A
<b>G4-LA11</b>		23
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
<b>G4-LA12</b>		23
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>		
<b>G4-LA13</b>		No se calcula

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

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

SOCIEDAD		
	Reportado	Pág.
<b>Comunidades locales</b>		
<b>G4-SO1</b>		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
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
<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
<b>Política pública</b>		
<b>G4-SO6</b>		No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.
<b>Prácticas de competencia desleal</b>		
<b>G4-SO7</b>		No se presentaron este tipo de reclamaciones
<b>Cumplimiento regulatorio</b>		
<b>G4-SO8</b>		N.A
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>		
<b>G4-SO9</b>		N.A
<b>G4-SO10</b>		N.A
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>		
<b>G4-SO11</b>		No hubo multas en 2016

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>		

## ANEXO 1

### ALCANCE DE LOS SERVICIOS

### CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

Nuestro Portafolio de servicios está soportado en cuatro (4) Unidades Estratégicas de Negocio que son:

1. Servicios Registrales.
2. Servicios Empresariales.
3. Desarrollo Empresarial.
4. Desarrollo Regional.

#### 4.1 Servicios Registrales

Son los servicios de inscripción de actos y documentos delegados por el Estado para la formalización y publicidad de la actividad empresarial y comercial.

- Registro Mercantil: Tiene por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad.

- Registro Único de Proponentes: Tiene por objeto inscribir las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia, que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios, salvo las excepciones taxativamente señaladas en la ley. En este registro consta la información relacionada a la experiencia, capacidad jurídica, capacidad financiera, capacidad de organización y clasificación del proponente.
- Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro: A través del registro de Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL) se hace pública la situación de las personas jurídicas sin ánimo de lucro. Estas personas registran su constitución e inscriben los actos determinados por la ley.
- Registro Nacional de Turismo: Una de sus finalidades es llevar la inscripción de los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. La obtención de este registro es requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de estos establecimientos. De igual forma, es un sistema de información público que brinda publicidad sobre los establecimientos que prestan servicios turísticos y la clase de servicios que éstos ofrecen.
- Otras Funciones Delegadas por el Estado: a) Registro Nacional de Operadores de Libranza. b) recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas; b) Lista de Contralores y peritos.

## 4.2 Servicios Empresariales

Son servicios con valores agregados orientados a que el empresariado complemente su gestión y consolide sus negocios.

- Formación: Este servicio brinda al empresario conocimientos y herramientas para realizar una gestión más eficaz en los procesos administrativos, de mercadeo, financieros, comercialización y comercio exterior.
- Promoción de negocios: Se facilitan oportunidades de negocios para empresas de la ciudad y su jurisdicción, que desean ampliar su portafolio de clientes en el mercado nacional, a través de ferias, misiones comerciales y ruedas de negocios.

- Información para la competitividad: Disponibilidad de información actualizada en temas de ciudad, sectorial, base de datos empresas; temas empresariales (Invima, registro de marcas, código de barras).
- Afiliados: Son los servicios y beneficios preferenciales que disfrutan los empresarios que solicitan voluntariamente su afiliación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1727 de 2014.
- Conciliación: Ponemos a su disposición los servicios de Conciliación con el fin de brindarle herramientas para solucionar sus conflictos, basados en la comunicación entre las partes, el intercambio de ideas y la participación de terceros facilitadores expertos en resolución de conflictos y especialistas en las materias objeto de controversia.
- Espacios locativos: Disponemos de espacios locativos, salas y auditorios en cada una de nuestras sedes, para la realización de eventos empresariales, culturales y sociales de la región.

### 4.3 Desarrollo Empresarial

Proyectos o programas orientados a forjar empresas competitivas en convenio con aliados estratégicos públicos y privados.

- Emprendimiento con responsabilidad social: Fomentamos la cultura del emprendimiento, a través de servicios que se ofrecen a los emprendedores y empresarios para que encuentran respuestas concretas y soluciones reales a sus necesidades.
- Formalización: Este servicio está orientado a facilitar a las empresas informales su formalización con valores agregados en información, asesoría y formación.
- Fortalecimiento a la gestión empresarial: Servicio diseñado para facilitar el fortalecimiento empresarial a través de un programa de consultoría básica y especializada, como también, fortalecer la productividad y competitividad sectorial a través de proyectos que mejoren los modelos de gestión (innovación, calidad, ambiental, comercio internacional)

## 4.4 Desarrollo Regional

Proyectos y programas que contribuyen a desarrollar la plataforma de apoyo a la prosperidad regional.

- Entorno competitivo: Buscamos que se definan políticas públicas para mejorar el entorno competitivo y socioeconómico. Para ello, dirigimos el Observatorio Socioeconómico; propendemos por mejorar el ambiente competitivo; promovemos los comités de desarrollo y competitividad municipales; facilitamos la Participación y Control Social a la Gestión Pública; y representamos los intereses del empresariado y comunidad con nuestra vocería y representación.
- Desarrollo Social y cultural: Apoyamos los artistas de nuestra zona de jurisdicción; ofrecemos espacios culturales a la comunidad; fomentamos espacios de sana convivencia; ofrecemos programas que contribuyen a mejorar el bienestar social de la zona de jurisdicción.
- Paz y seguridad: Contribuimos a los objetivos nacionales mediante el desarrollo de acciones a nivel municipal en temas de post conflicto y derechos humanos; facilitamos a partir del intercambio de conocimiento el desarrollo e implementación de políticas públicas por parte de las administraciones locales en temas de paz y seguridad.