



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2020



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020

CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

Iván Felipe Mejía Cabal
Presidente Junta Directiva

Guillermo Arturo Lizarazo Yovanni
Presidente Ejecutivo

EQUIPO TÉCNICO

John Hardy García Ortiz
Director de Competitividad

Ana Cristina Angulo
Asistente Competitividad

Mayo de 2021

TABLA DE CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva	Pág. 4
Nuestro Informe de Sostenibilidad	Pág. 5
Acerca de Nosotros	Pág. 9
Resultados de Nuestro Compromiso con el Empresariado y la Comunidad	Pág. 25
Satisfacción del Cliente	Pág. 38
Desempeño Económico	Pág. 39
Nuestro Compromiso con lo Ambiental	Pág. 40
Nuestro Compromiso con lo Social	Pág. 40
Indicadores GRI	Pág. 41

1. CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Permanentemente las organizaciones y la sociedad están generando cambios y respondiendo a los mismos, sin embargo, el año 2020 fue atípico a nivel global donde las condiciones del entorno cambiaron súbitamente por causa del COVID 19. Este hecho, condujo a la humanidad a tomar acciones para conservar la vida y mantenerse económicamente, y que decir de nuestros emprendedores y empresarios, que tuvieron que resistir y asumir los embates de esta pandemia en la sostenibilidad de sus negocios. Circunstancias para las que nunca, tal vez, estuvimos preparados.

En la Cámara de Comercio de Palmira hemos visto los cambios como una gran oportunidad desde lo individual y colectivo para el cumplimiento de nuestra misión. Esta pandemia nos ha enseñado la importancia de la solidaridad y la necesidad de trabajar juntos con todos nuestros grupos de interés en la búsqueda del bienestar común.

El año 2020 fue un año crucial para repensar nuestra manera hacer las cosas y, sobre todo, estar al lado del empresariado y los emprendedores en el desafío de encarar la nueva dinámica que trajo la pandemia. Por ello, ajustamos nuestro modelo de servicio en lo concerniente a los registros públicos y en lo empresarial para garantizar la prestación de los mismos. Contamos con un equipo integrado por personas comprometidas y con vocación de servicio que respondió a esta pandemia con responsabilidad y a las nuevas formas de trabajo.

En este informe que desarrollamos en el marco de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), relacionamos nuestros resultados en los componentes ambiental, social y económico en nuestra zona de jurisdicción, el cual compartimos con mucho sentir para todos nuestros grupos de interés.

Guillermo Arturo Lizarazo Yovanni
PRESIDENTE EJECUTIVO

2. NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro Informe de Desarrollo Sostenible 2020, relaciona el compromiso de nuestra institución en el desarrollo económico, social y ambiental en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Nuestro Informe tiene una **periodicidad anual** donde se refleja el comportamiento de nuestra gestión en los últimos dos años, la cual está articulada al Plan de Trabajo que responde al Direccionamiento Estratégico de la Organización.



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.

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

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):



Cámara al día



Nuestro portal está dirigido al público en general, especialmente a los grupos de interés que demandan de nuestros servicios. Su contenido está diseñado para que emprendedores, empresarios, inversionistas y los demás grupos de interés tengan acceso a información y servicios que les generan valor según sus particularidades.

Redes Sociales: Hacemos presencia en Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube donde nos conectamos con empresarios, emprendedores y la comunidad 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

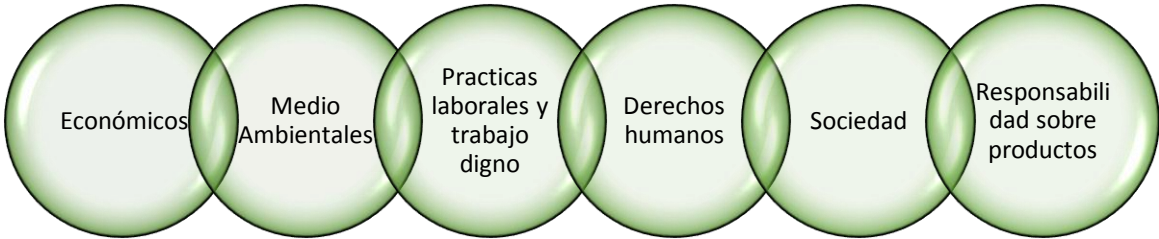
Boletín Virtual: a través del cual se informa de las actividades, proyectos de la Cámara de Comercio en su zona de jurisdicción.







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

2.2 Materialidad y Cobertura del Informe

Aspectos 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.

El insumo más importante 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 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.

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.

Nuestra visión nos proyecta a ser reconocidos como una entidad generadora de condiciones competitivas favorables para el desarrollo empresarial y el emprendimiento.

3.2 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/>).

3.2.1 Estructura Organizacional: Componen la Cámara de Comercio de Palmira los siguientes órganos:

- La Junta Directiva.
- El Presidente y el vicepresidente de la Junta Directiva.
- La Comisión de la mesa.
- El Presidente Ejecutivo.
- El Secretario.
- El Revisor fiscal.

3.2.2 Junta Directiva 2020

Presidente Junta Directiva: Iván Felipe Mejía Cabal

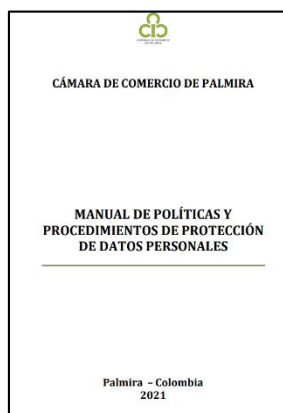
REPRESENTANTES DEL SECTOR PRIVADO	
Principales	Suplentes
Iván Felipe Mejía Cabal Industrias de Envases S.A	Alfredo Martinez
Norma Constanza Arbeláez Herrera Manuelita S.A	Pedro Pablo Isaza Martínez
Gildardo González Rodríguez	Ricaurte Araujo Sepúlveda Ingeniería Maquinaria y Equipos de Colombia S.A
Diego 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

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	Desarrollo Empresarial	Competitividad
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.	Ejecuta los programas de emprendimiento, informes socioeconómicos y se encarga de generar espacios de construcción público – privada donde se mejoren las condiciones competitivas en la subregión.

3.3 Ética e Integridad


La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un **estatuto y políticas**, en el cual 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.



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. 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.



Sede Palmira



Sede Pradera



Sede Florida



Sede Candelaria

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.

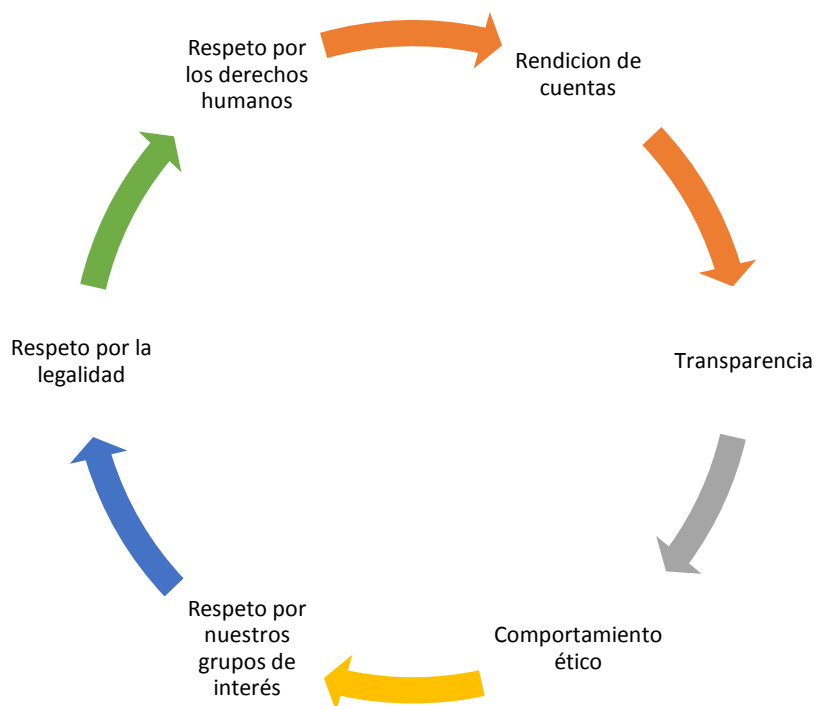
Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios, la sostenibilidad, la innovación y la transformación digital, con un talento humano, ético, eficiente y calificado.

Política de Calidad

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestro Sistema Integrado de Gestión, 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



Objetivos Estratégicos

Mantener el proceso de transformación virtual de los servicios registrales a través de la implementación de nuevas tecnologías que cumplan los criterios de seguridad y estandarización nacional.

Ofrecer programas y proyectos que activen la creación, la consolidación, y el crecimiento de las empresas.

Incidir en la formulación e implementación de políticas públicas y proyectos que mejoren las condiciones competitivas y socio culturales en la zona de jurisdicción.

Ofrecer servicios que permitan resolver necesidades de arreglos directos entre las partes y espacios locativos.

Garantizar soluciones integrales que mejoren la efectividad operativa de la organización, sus procesos y servicios.

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/>





CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL CAE

- Consulte Aquí Pasos Para Crear Empresa Persona Jurídica
- Consulte Aquí Pasos Para Crear Empresa Persona Natural
- Recomendaciones para el Control de Homonimia
- Consulte Aquí Tarifas de Registros Públicos 2020



MATRICULA, RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN MERCANTIL

A través de este servicio puede:

- Renovar la matrícula mercantil de personas naturales, jurídicas o establecimientos de comercio.
- Realizar la matrícula mercantil de personas naturales y sus establecimientos de comercio.
- Actualizar los datos del registro mercantil: este servicio le permite a los inscritos en el registro mercantil actualizar los datos de su registro.



AUTOLIQUIDAR EL VALOR DE LA RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA MERCANTIL:

En un solo paso puede consultar el valor a pagar para la renovación de la matrícula mercantil.

Consulte Aquí Tarifas de Registros Públicos 2020



CONSULTE EL ESTADO DE SU TRÁMITE

Rápido, desde su casa u oficina puede consultar el estado de los trámites de su(s) documento(s) en el Registro Mercantil, de Entidades Sin Ánimo de Lucro y en el Registro de Proponentes.

Debe tener a mano alguna de las siguientes opciones: Código de barras, operació, número de recibo, nombre, identificación o matrícula.



RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO:

A través de este servicio puede:

- **Renovar la inscripción de Entidades sin ánimo de Lucro (Esales):** Régimen Común (Asociaciones, Fundaciones y Corporaciones) y Entidades de economía solidaria (Cooperativas, Precooperativas, Fondos de Empleados y Asociaciones Mutuales).
- **Actualizar sus datos:** este servicio le permite a los inscritos en el registro de las entidades sin ánimo de lucro actualizar los datos de la entidad.
- **Documentación y Requisitos:** Esta opción le permite consultar los requisitos para constituir una Entidad Sin animo de Lucro, también descargar los modelos de Actas de Constitución y Estatutos.



REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Servicio a través del cual los prestadores de servicios turísticos deben inscribir o renovar su negocio.

Antes de hacer el diligenciamiento del formulario digital debe cancelar el impuesto de registro que equivale a 4 salarios mínimos diarios vigentes.



INSCRIPCIÓN DE LIBROS ELECTRÓNICOS

Este servicio permite registrar sus libros (actas y registro de socios) electrónicos de comercio.



REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

Puede acceder a los siguientes servicios:

- **Inscripción:** si es la primera vez que lo hace o le han cesado los efectos a su registro anterior.
- **Renovación:** cuando su registro está vigente y debe actualizar todos los datos reportados inicialmente en la inscripción para ello debe diligenciar el formulario de renovación al Registro Único de Proponentes.
- **Renovación:** cuando su registro está vigente y debe actualizar todos los datos reportados inicialmente en la inscripción para ello debe diligenciar el formulario de renovación al Registro Único de Proponentes.
- **Clasificador de Bienes y Servicios:** Servicio que le permite consultar el código de bien o servicio que los proponentes ofrecerán a las entidades del Estado.

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

**Centro Empresarial de
Negocios**



Acompañamiento para
incursionar en los mercados
internacionales



Apoyo para el fortalecimiento de
su empresa



Información para hacer
contactos

Consultoría a su Medida



Consultoría empresarial básica



Consultoría empresarial especializada



Consultoría con expertos canadienses

Herramientas para la innovación



Alianzas regionales para la innovación



Sistemas de gestión en innovación



Herramienta de autodiagnóstico

3.7.3 Otros Servicios



Alquiler de salas y auditorios



Información y estudios económicos



Información para contactos comerciales



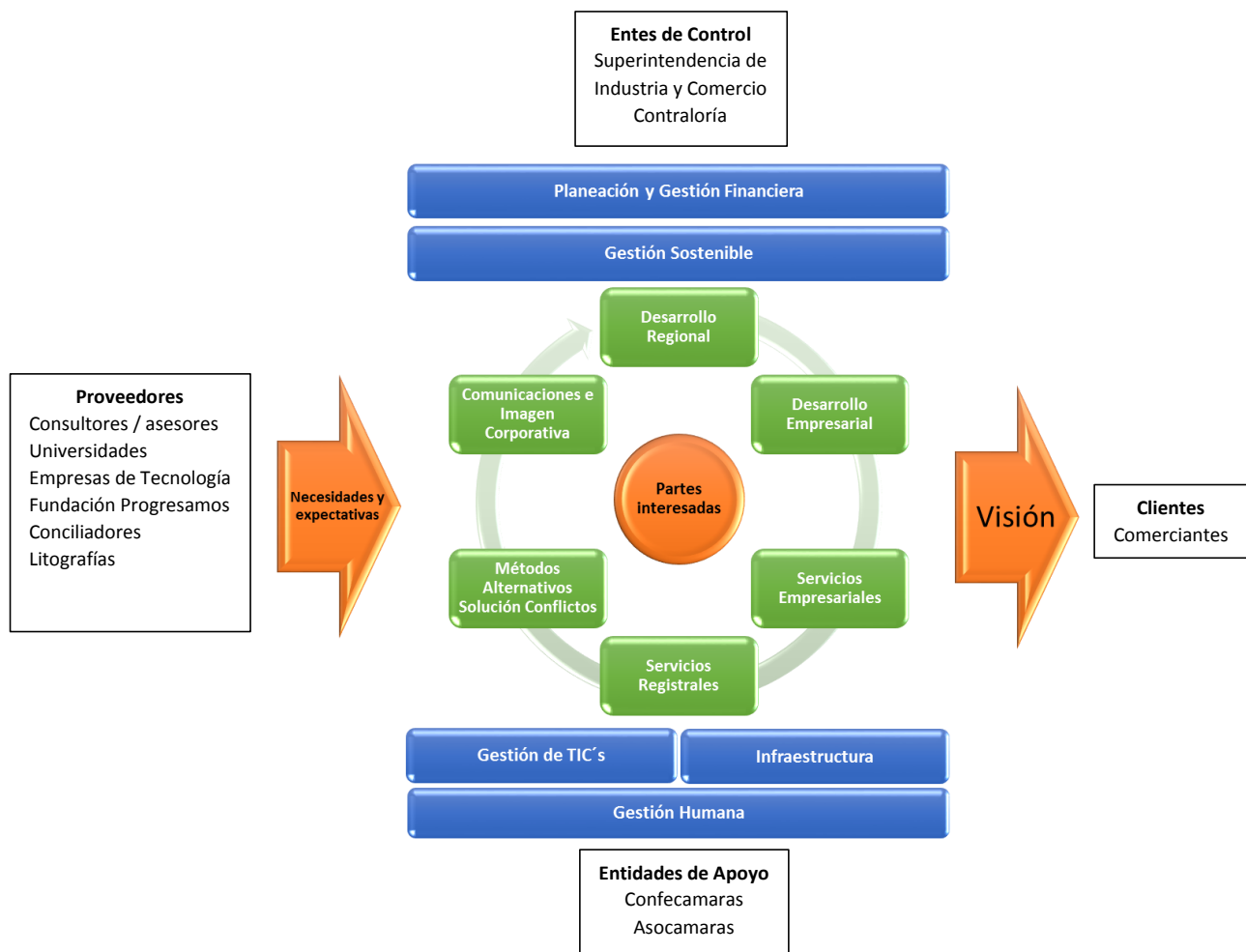
Centro de Conciliación



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. Nuestro Talento Humano

No. de Colaboradores 50

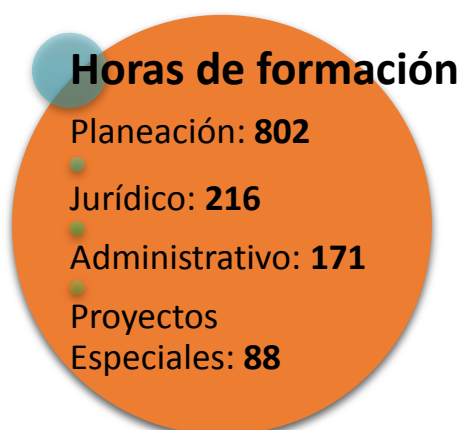
Dependencia	Tipo de contrato	Distribución por edad
-------------	------------------	-----------------------

Alta Dirección	1	Término fijo	1	18 a 25	10
Dirección	5			26 a 30	8
Administrativo	14	Término indefinido	40	31 a 35	6
Planeación	7			36 a 40	4
Jurídico	17	SENA y pasantes	6	41 a 45	6
Proyectos Especiales	4			46 a 50	6
Competitividad	2	Temporales	3	51 o más	10

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

Salario en pesos	2020
Salario Mínimo Legal	\$877.803
Salario base de la empresa	\$1.280.000
Salario promedio	\$2.731.500

Capacitación y educación: Nuestro plan de formación está orientado a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores y su desarrollo profesional.



3.7 Salud y Bienestar

En salud:

Jornada de salud oral

Campañas preventivas e informativas con respecto al COVID-19.
Generación, difusión y aplicación de protocolos de bioseguridad para todas las sedes.
Vigilancia epidemiológica a través de encuesta de factores de riesgo.

Jornada de tamizaje de talla, peso y presión.



En seguridad:

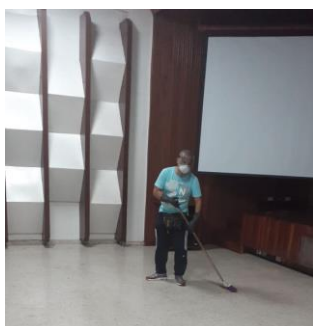
Controles de bioseguridad en el ingreso a las instalaciones de cada sede por parte de usuarios y empleados.

Fortalecimiento de los procesos de limpieza y desinfección de elementos e insumos de uso habitual, superficies y equipos.

Uso frecuente y adecuado de los Elementos de Protección Personal-EPP y cumplimiento de condiciones higiénicas sanitarias.

Se realizó una jornada de sanitización especial en todo el edificio.

Establecimiento de trabajo desde casa, acatando la cuarentena decretada por el gobierno nacional.



En Bienestar y Clima laboral:

Durante el 2020 se llevaron a cabo diferentes actividades tales como la celebración día de la mujer, celebración día de la madre, celebración día del padre, (estos dos últimos se celebraron con un video conmemorativo debido al aislamiento preventivo a causa del covid-19).

Compartir virtual para socializar los siguientes temas: La motivación laboral, los beneficios que tenemos como empleados de la Cámara y la Gestión de TICS.

Desde el mes de diciembre de 2020 se inicio Toma de Conciencia “CONOCE LAS ÁREAS DE LA CCP” con el fin de Recordar las actividades que se realizan por cada unidad estratégica de negocio y de la gestión soporte, quienes son los responsables de dichas actividades y los datos de contacto con cada uno.

Evaluación Clima organizacional 2019, se enviaron los resultados y recomendaciones de la psicóloga a los Directores de área, se realizó seguimiento por parte del CCL. Coeficiente 9,11%

Novena Navideña celebración del primer día a cargo del Comité de Convivencia Laboral.

Apoyo Educativo y necesidades de inversión:

La Cámara de Comercio cuenta con beneficios para los colaboradores que motivan al crecimiento personal y profesional, a través de un auxilio de estudio por el 50% del valor del mismo; sea para inicio de estudios de pregrado y postgrado en temas acordes a su actividad laboral.

Así mismo, el Fondo de Empleados facilita a los colaboradores acceso a recursos económicos con beneficios y valores agregados que facilitan la compra o mejora de vivienda, educación e inversión familiar.

Apoyo económico Fondo de Empleados

Vivienda	25,000,000
Reparaciones locativas	89,000,000
Educación	6,462,604
Consumo/calamidad	84,451,929
Vehículo	38,000,000
Total	242,914,533

3. RESULTADOS DE NUESTRO COMPROMISO CON EL EMPRESARIADO Y LA COMUNIDAD

4.1 Servicios Registrales

COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO REGISTRAL				
	Operación	2018	2019	2020
MATRÍCULA	Registro Mercantil	2.209	2.394	2.564
	Establecimientos de Comercio	1.841	2.093	2.223
	Proponentes	55	64	55
	Entidades sin Ánimo de Lucro	71	96	83
RENOVACIÓN	Registro Mercantil	10.193	9.561	8.436
	Establecimientos de Comercio	9.843	9.415	8.169
	Proponentes	70	91	77
	Entidades sin Ánimo de Lucro	740	674	572
CANCELACIÓN	Registro Mercantil	857	1.145	863
	Establecimientos de Comercio	724	1.079	796
	Proponentes	67	51	68
	Entidades sin Ánimo de Lucro	37	25	9
CERTIFICADOS	Expedidos	31.065	27.397	17.243
	Entes Estatales	3.618	1.303	830
	RUE ¹	7.307	5.830	2.448
	Electrónicos	3.674	8.723	16.608

¹ Registro Único Empresarial

4.2 Servicios Empresariales

4.2.1 Capacitación:

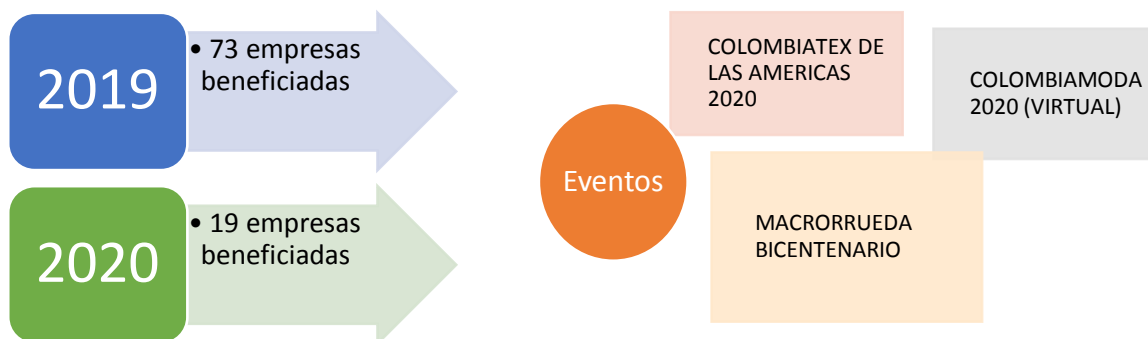
Ofrecemos a los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria programas de capacitación de alto nivel para que estén actualizados en temas de impacto para el fortalecimiento de sus negocios. En nuestro portal web publicamos nuestra agenda de capacitación y facilitamos su consulta y registro.



2020							
CANTIDAD DE EVENTOS							
Semestre	Actualidad y Coyuntura	Capsulas Empresariales	Formación Exportadora	Diplomados	Ruta Yarú todos los municipios	Participación ciudadana	Total participación por semestre
1 (enero-junio)	717	35	144	0	79	0	975
2 (julio-diciembre)	223	139	137	0	0	22	521
Total asistentes por programa de formación	940	174	281	0	79	22	1496
Semestre	Ruta Yarú Palmira	MISE fortalecimiento	MISE emprendimiento	Eventos Especiales	Seminarios - Talleres Empresariales	Seminarios Alianza Bancoldex	Total participación por semestre
1 (enero-junio)	73	55	0	5	206	0	339
2 (julio-diciembre)	0	251	125	269	0	424	1069
Total asistentes por programa de formación	73	306	125	274	206	424	1408

4.2.2 Eventos Comerciales Nacionales e Internacionales

La Cámara de Comercio de Palmira facilita oportunidades de negocios para empresas de la ciudad y su jurisdicción, que desean ampliar su portafolio de clientes en el mercado nacional e internacional, a través de ferias, misiones comerciales y ruedas de negocios realizadas en alianza con entidades nacionales y foráneas.



4.2.3 Información y Estudios Económicos

La Cámara de Comercio de Palmira anualmente pone a disposición de la comunidad en general y la comunidad empresarial información sobre el panorama de la economía nacional y regional y una serie de estudios, investigaciones y documentos contruidos por la Cámara que buscan facilitar la toma de decisiones y el acceso a la información de tipo económico y empresarial.



4.2.4 Conciliación

Ofrecemos el servicio de conciliación como una forma rápida, económica y basada en el marco jurídico para resolver conflictos en materia comercial, civil y de familia.

Comportamiento de Audiencias			
	2018	2019	2020
Familia	26	10	12
Civil	44	42	14

Comercial	1	3	1
Total	71	55	27

4.2.5 Alquiler de Salas y Auditorios

En la Cámara de Comercio de Palmira contamos con modernas infraestructuras en salas y auditorios en cada una de nuestras sedes, para la realización de eventos de tipo empresarial, de capacitación y cultural de la región. A continuación, se relacionan el número de servicios ofrecidos.



Espacio Locativo	Año 2020
Auditorio Palmira	21
Salón Empresarial Palmira	19
Salón Exposiciones Palmira	29
Sala 305	28
Espacios Palmira	193
Espacios Pradera	82
Espacios Florida	134
Espacios candelaria	26
Total	532

4.3 Desarrollo Empresarial

4.3.1 Emprendimiento

La CCP como secretaria técnica de la Red de Emprendimiento I+ (Palmira, Pradera, Florida y Candelaria) formuló y presentó a sus integrantes un **Plan de Activación** para el emprendimiento de la subregión dada la emergencia económica.

Temario desarrollado:



95 participantes

1.300 reproducciones de las mentorías.

Con un **calendario de formación y asesoría** ajustado para facilitar la reactivación económica, el 9 de junio de 2020, la CCP dio inicio a **la primera cohorte** de su nuevo Modelo Integral de Servicios Empresariales – MISE. 27 empresas iniciaron y terminaron su primera ruta de servicios para alcanzar su primer sueño empresarial “definir / redefinir su modelo de negocio”

Con el propósito de reactivar los emprendimientos y apoyar la recuperación de sus ingresos se inició el nuevo programa “plan re actívale” en el marco de la alianza con la Fundación WWB y el Ingenio Manuelita.

PLAN REACTÍVATE
RECUPERA REPLANTEA RECONECTA

Reactiva tu negocio y recupera tus ingresos a través de capacitación virtual, asesorías empresariales, la posibilidad de conectarte comercialmente y de postularte para recibir capital de trabajo. **Todo esto de manera gratuita.**

PARA MAYOR INFORMACIÓN:
Teléfono: 3165821740 Correo electrónico: cformacion@ccpalmira.org.co

Logos: CCP, Ingenio Manuelita, Juntos Avanzamos, Fundación WWB

Con el apoyo de la **Agencia de Cooperación Internacional PUM de Holanda** se dio inicio en el mes de mayo del año 2020, al acompañamiento y asesoría para la implementación de la INCUBADORA DE EMPRENDIMIENTO DE LA CCP.

La CCP creó una “**mesa de ayuda al emprendedor**” para orientar y asesorar los emprendedores que se presenten a la Convocatoria Nacional **Acelera Región** liderada por Innpulsa.



56

Emprendimientos de la zona de jurisdicción se postularon a la convocatoria



De los 80 emprendedores seleccionados en el Valle del Cauca 7 son de la Red de Emprendimiento I+.

4.3.2 Fortalecimiento a la Gestión Empresarial:

Para impulsar el desarrollo competitivo de los sectores y las empresas para que cuenten con una estructura productiva e innovadora en el 2020 desarrollamos las siguientes actividades.

Consultoría Empresarial Básica (Empresas beneficiadas)

Año\Área	Administración	Diseño Industrial	Gestión Ambiental	Salud Ocupacional	Publicidad	Costos y finanzas	Total
2020-1							
2020-2	10	14	0	8	0	0	32
Consolidado							

En alianza con la Universidad Nacional, la Universidad Santiago de Cali y la Universidad Pontificia Bolivariana, cuarenta (32) empresas resolvieron problemas sin costo alguno en las áreas de administración, gestión ambiental, salud ocupacional y diseño industrial.

En el periodo 2020-1 el consultorio no tuvo empresas puesto componente de Gestión Ambiental y Salud ocupacional no tuvo empresas puesto que apenas se estaba gestando incluirlo en la oferta del programa y la respectiva coordinación con las Universidades que serían líderes del proceso.

Consultoría en Comercio Exterior: Seguimos impulsando y apoyando la internacionalización empresarial del territorio en alianza con Procolombia.



Consultoría especializada: Se le brindó acompañamiento a una empresa en Sistema HACCP, análisis de peligros y puntos críticos de control.

4.4 Desarrollo Regional

4.4.1 Entorno Competitivo

- Se retomaron las actividades de implementación del VUE en Palmira:
 - La CCP socializó el marco normativo y se está motivando la reactivación del Comité Local Anti tramite.
 - La Alcaldía firmó contrato con proveedor para resolver el componente tecnológico en la Secretaría de Hacienda y de esta forma poder capturar la información “on line” y así evitar que el empresario se desplace a Industria y Comercio.
 - Planeación Municipal está desarrollando un aplicativo local para consulta del uso del suelo dado que el nacional aún no se desarrolla.



- El primero de junio de 2020 con una visión compartida de salvar a las empresas y el empleo en condiciones responsables de bioseguridad, la Gobernación del Valle del Cauca, La Alcaldía de Palmira y la Cámara de Comercio de Palmira, firmaron el Pacto por la Reactivación Económica y la Transformación Digital de las Empresas del Suroriente del Valle.
- El 11 de junio de 2020, se dio inicio a una mesa de trabajo para iniciar la formulación de un nuevo proyecto de acuerdo municipal que incorpore **beneficios tributarios para atraer la inversión y generar empleo.**
- Con el propósito de mejorar las competencias bilingües en el territorio se creó la mesa de bilingüismo en Palmira. Esta mesa es liderada por el SENA y la Secretaria de Educación. Se trabajarán en tres ejes de intervención:
 1. Eje cultura.
 2. Eje Economía.
 3. Eje Educación.

La CCP será la institución que liderará el eje económico y se espera que desde éste eje se formulen las estrategias para fortalecer el inglés en el sector empresarial. La CCP integrará en su diagnóstico empresarial MISE el manejo del inglés como segunda lengua en empresas y emprendedores.

La CCP dispuso un canal de atención telefónico y virtual para orientar a los empresarios en la aplicación de los Protocolos de Bioseguridad.

» #UnidosConNuestrosEmpresarios

**CONOZCA Y APLIQUE
LOS PROTOCOLOS DE
BIOSEGURIDAD**
PREPARESE PARA LA REACTIVACIÓN ECONOMICA

Conferencista:
Dra. Juliana María Giraldo
Master en Salud Pública
Especialista en Salud Ocupacional



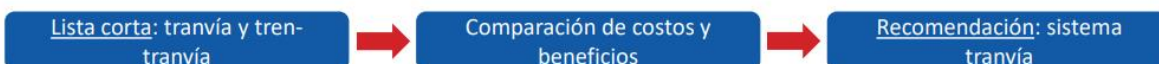
**60 empresas participaron del
Webinar: CONOZCA Y APLIQUE LOS
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD**



4.4.2 Vocería y Representación

- Participación de la presentación de “resultados y conclusiones del estudio de prefactibilidad técnica avanzada” del Tren de Cercanías realizada el día 19 de mayo de 2020 por la Gobernación del Valle y la empresa francesa Systra.

- **La respuesta a la demanda identificada a corto, mediano y largo plazo:** entre 2.500 y 8.600 personas por hora por sentido en hora punta según los horizontes temporales y los escenarios estudiados
- **La inserción física y la valoración del entorno del proyecto:** disponibilidad de la franja férrea, proyecto del Corredor Verde, sistema abierto
- **La atractividad del sistema como pilar de la política de cambio modal:** ruptura para contrarrestar las dinámicas actuales, prioridad semafórica
- **Un marco financiero restrictivo:** enfoque sobre los costos operativos
- **Aspectos tecnológicos:** tecnología probada y robusta
- **Aspectos operativos:** sistema urbano e interurbano



- El 4 de junio 2020 fue aprobado por el Concejo Municipal de Palmira el Plan de Desarrollo del Municipio de Palmira 2020 -2023: Palmira Pa’ Lante”. Desde el inicio de su formulación la CCP participó en su construcción en los diferentes espacios de participación ciudadana donde se buscó que nuestras propuestas fueran incorporadas.

Conexión Pacífico - Orinoquía

Descripción y avance

ProPacífico

Descripción General



Este proyecto estratégico, conectará el oriente y el occidente colombiano a través de una vía de **1.490 km** a su paso por las cordilleras Occidental, Central y Oriental.



Dinamizará la **producción** agroindustrial del país



Aprovechar el mercado de la Cuenca del Pacífico

En ejecución
Construido
En estudio
Por resolver

%	Km
18%	268
25%	373
55%	819
2%	30
100%	1490

Fuente: INVIAS - EDL

Principales avances



Fase final de **estudios de factibilidad** del cruce de la Cordillera Central en Dic. 2019



Subtramos 3 y 4 aprobados por parte de la ANLA para pasar a factibilidad



Estudios de factibilidad del **subtramo 2** (El viento - San Teodoro) del tramo 8, Puente Arimena - Puerto Carreño con ejecución del **45%**.



Entrega del estudio de **evaluación beneficio - costo**

- Participación de la Cámara de Comercio en Conversatorio organizado por Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira

CONVERSATORIO

EMPRENDIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPRESA EN LA POST-PANDEMIA

Invitados:

Juan Camilo Álvarez Chara
Egresado UNAL
Líder de Emprendimiento
Cámara de Comercio de Palmira

Sandra Viviana García López
Líder de la Agencia Pública de Empleo
Centro de Biotecnología Industrial - CBI,
SENA, Palmira.

Darío Fidel Martínez Pantoja
Gestión de Emprendimiento y Empresarismo
Centro de Biotecnología Industrial - CBI,
SENA, Palmira.

Moderadora:

Alexandra Arellano Guerrero
Ph.D Ingeniería de la Producción
Profesora UNAL Palmira

AL DÍA UNAL (COVID-19)

Conéctate a través de **You Tube y Facebook live**

Miércoles 29 de julio de 2020
2:00 p. m.
Transmisión por Facebook Live en @UNSedePalmira
Transmisión por Youtube en /UNTelevisión

#SomosUNAL

Programa de Egresados
Sede Palmira

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

- Pronunciamiento a las medidas tomadas por la alcaldía de Palmira en el decreto 875. Respondiendo a la solicitud de los empresarios, en reunión con Fenalco y empresarios del comercio, se envió misiva al alcalde de Palmira solicitando modificación por las medidas tomadas en el Decreto 875 donde restringe la actividad económica aplicando el modelo de 4 días hábiles por 3 de confinamiento.

4.4.3 Desarrollo Social y Cultural

En el primer trimestre se llevó a cabo apoyo al homenaje póstumo realizado al gestor cultural y músico palmirano Jorge Luis González.

Con relación al apoyo que se brinda a otras entidades debemos esperar que las mismas las programen. Las actividades culturales se programan por parte de la Cámara de Comercio, a partir del segundo semestre.

Se llevaron a cabo 2 eventos:

1) CÁMARA DE COMERCIO PARTICIPÓ COMO JURADO CONVOCATORIA CULTURA SOLIDARIA

La Cámara de Comercio de Palmira hizo parte conjuntamente con un delegado del Ministerio de Cultura y de la Secretaría de Cultura de Palmira del jurado para la selección de los trabajos ganadores en la convocatoria de Cultura Solidaria para gestores y creadores culturales de Palmira organizado por la Secretaría de Cultura. Dicha convocatoria tenía 3 líneas de acción:

- 1)Dimensión digital de la Cultura
- 2)Construcción participativa de la Agenda Cultural
- 3)Cultura solidaria para gestores y creadores culturales de Palmira

2) VINCULACIÓN A LA CAMPAÑA CÍVICA NACIONAL #COLOMBIAARRANCASEGURO

La Cámara de Comercio de Palmira se vinculó a esta campaña cívica que tiene como objetivo generar un cambio masivo del comportamiento y garantizar la salud de los colombianos a través de la conciencia ciudadana. Esta campaña fue diseñada por Accenture Colombia para la Andi.

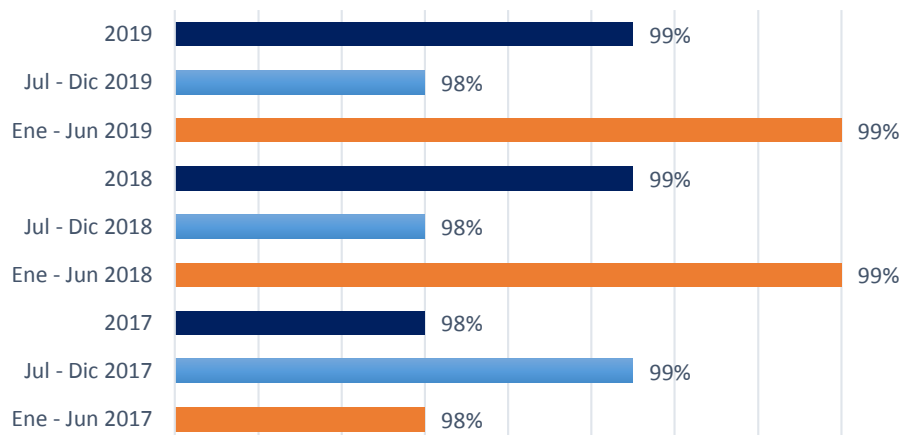
Difusión del material audiovisual a través de nuestros canales de Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube

4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el fin de lograr nuestro objetivo de ser siempre excelentes en nuestros servicios nos hemos propuesto conocer año tras año el sentir de nuestros clientes con respecto a la atención y servicios obtenidos. Constantemente buscamos conocer la opinión de nuestros usuarios con respecto a las características y cambios que considera necesarios para el mismo.

A continuación, se relacionan los resultados alcanzados en 2019:

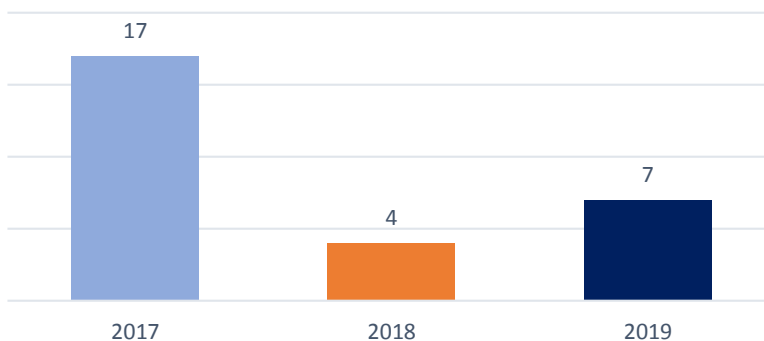
Tasa de usuarios satisfechos



NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Sus opiniones, quejas y/o reclamos nos permitirán mejorar para prestarle un mejor servicio. La Cámara de Comercio de Palmira le invita a hacer uso de este recurso, al cual puede acceder: Personalmente, telefónicamente a través del número 2755150 o diligenciando el formulario que se encuentra en nuestra página web.

Comparativo 2017 - 2019



5. 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 2019.

CONCEPTO	2018	2019	2020
INGRESOS PÚBLICOS	\$ 5.077.654	\$ 5.250.385	\$ 5.223.307
Del registro mercantil	\$ 4.421.930	4,764,158	\$ 4.739.040
Del registro de proponentes	\$ 98	\$ 112	\$ 113.626
Del registro de las ESALES	\$ 224	\$ 230	\$ 223.419
Del registro ESS (Entidades del Sector Solidario)			\$ 1.025
Del registro de RONEOL	\$ 667	\$ 688	\$ 639
Otros ingresos públicos	\$ 334	\$ 143	\$ 145.558
EGRESOS PÚBLICOS	\$ 3.526.686	\$ 3.441.984	\$ 3.789.876
Gastos de personal	\$ 1.777.943	\$ 2.054.378	\$ 2.147.260
Gastos por honorarios y asesorías	\$ 47	\$ 42	\$ 51.372
Gastos de funcionamiento	\$ 1.385.939	\$ 1.076.842	\$ 1.297.636
Gastos de mantenimiento	\$ 315	\$ 269	\$ 293.608
EXCEDENTE	\$ 1.550.968	\$ 1.808.401	\$ 1.433.431

Valores en miles de pesos

6. NUESTRO COMPROMISO CON LO AMBIENTAL

La Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un compromiso ambiental que se ve reflejado en nuestras acciones que abogan por un consumo responsable de agua, energía y papel. 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.

Consumo de agua en metros cúbicos (m3)

Año	Palmira	Pradera	Florida	Candelaria	Consolidado
2014	147	242	58	57	358,47
2015	891	248	146	65	1350

2016	841	242	72	60	1215
2017	885	104	72	91	1152
2018	916	165	138	93	1312
2019	836	206	225	96	1363
2020	521	118	85	103	
Variación	-37,68%	-42,72%	-62,22%	7,29%	-100,00%

Consumo de energía en kilovatios (KW)

Año	Palmira	Pradera	Florida	Candelaria	Consolidado
2014	277,225	10,762	13,271	9,19	310,448
2015	258,168	13,154	14,768	12,36	298,45
2016	250,868	13,976	12,794	17,688	295,326
2017	206,249	11,359	13,782	13,137	244,527
2018	113,921	13,578	14,334	11,493	153,326
2019	115,077	13,89	13,288	13,227	155,482
2020	96,096	8,058	7,991	9,783	121,928
Variación	-16,49%	-41,99%	-39,86%	-26,04%	-21,58%

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	3
G4-2	Total	N.A
G4-3	Total	1

G4-4	Total	17 (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	6
G4-19	Total	6
G4-20	Total	6
G4-21	Total	6
G4-22	Total	6
G4-23	Total	6
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	Reportado	Pág.
G4-24	Total	4
G4-25	Total	4
G4-26	Total	4
G4-27		4
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 y 16
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	40
G4-EC2		N.A
G4-EC3		N.A
G4-EC4		N.A
Presencia en el mercado		
G4-EC5	Total	21
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	40
G4-EN4		N.A
G4-EN5		N.A
G4-EN6		40
G4-EN7		N.A
Agua		
G4-EN8		40
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
Emisiones		
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
Efluentes y residuos		
G4-EN22		N.A
G4-EN23		N.A
G4-EN24		N.A
G4-EN25		N.A
G4-EN26		N.A
Productos y servicios		
G4-EN27		N.A
G4-EN28		N.A
Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29		N.A
Transporte		
G4-EN30		N.A
General		
G4-EN31		N.A
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32		N.A

G4-EN33		N.A
Mecanismos de reclamación en materia ambiental		
G4-EN34		No se calcula

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
	Reportado	Pág.
ASPECTO: EMPLEO		
G4-LA1	Total	20
G4-LA2	Total	No se calcula
G4-LA3	Total	No hubo
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
G4-LA4	Total	N.A
Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5		21
G4-LA6		No se presentaron en el periodo
G4-LA7		N.A
G4-LA8		N.A
Capacitación y educación		
G4-LA9		22
G4-LA10		N.A
G4-LA11		22
Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12		22
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
G4-SO2		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
G4-SO4		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
G4-SO5		N.A
Política pública		
G4-SO6		No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7		No se presentaron este tipo de reclamaciones
Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8		N.A
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-SO9		N.A
G4-SO10		N.A
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-SO11		No hubo multas en 2017

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
	Reportado	Pág.
Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material

G4-PR2		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
G4-PR4		Por el tipo de servicios que presta la CCP este indicador no es material
G4-PR5		N.A
Comunicaciones de Mercadotecnia		
G4-PR6		No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.
G4-PR7		
Privacidad de los clientes		
G4-PR8		No se presentaron este tipo de reclamaciones
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9		