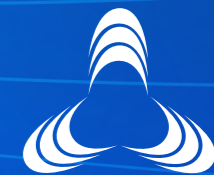




# INFORME DE GESTIÓN 2019

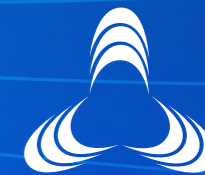


# JUNTA DIRECTIVA 2019

**PRESIDENTE:** RAMÓN IGNACIO PEREIRA VISBAL

**VICEPRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA:** FANNY ELIZABETH GUERRERO MAYA

MIEMBRO PRINCIPAL	MIEMBRO SUPLENTE
<b>SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA COSTA S.A SACS</b> RAMON IGNACIO PEREIRA VISBAL	<b>CARTAGENERA DE INGENIERIAS S.A.S - CARINSA</b> SANTIAGO LUIS RIZO DELGADO
<b>GREEN PORT S. A. S - F</b> ANNY ELIZABETH GUERRERO MAYA	<b>INMOBILIARIA I.B.R RODRIGUEZ Y ASOCIADOS S.A.S</b> MAYRA CECILIA RODRIGUEZ OSORIO
<b>CM CALIDAD Y SERVICIO S.A.S</b> CARLOS MARIO LOPEZ SOTO	<b>REPRESENTACIONES RAMIREZ ISAZA S.A.S</b> CARMEN EMILIA ISAZA SUAREZ
<b>GRUPO DE MERCADEO &amp; LOGISTICA S.A.S</b> EDWIN PULIDO SIERRA	<b>DISTRIBUIDORA FERRETERA INTERNACIONAL S.A.S</b> DAYANA ELENA LOAIZA TRIVIÑO
JONH FREDY HERRERA ARANGO	<b>MEGAINVERSIONES S. A</b> - BEATRIZ ELENA GAVIRIA AGUDELO
<b>INVERCOMER DEL CARIBE S.A.S</b> CAMILO RAMIREZ CASTAÑO	<b>INVERSIONES CENTRO HOTEL S.A.S</b> JORGE OSCAR SUAREZ CORREA
<b>MARTIN ESTEBAN ECHAVARRIA LOPEZ</b> (GOBIERNO NACIONAL)	<b>VACANTE</b>
<b>RAFAEL SIMON DEL CASTILLO TRUCCO</b> (GOBIERNO NACIONAL)	<b>JOSE DAVID MORALES VILLA</b> (GOBIERNO NACIONAL)
<b>FABIO MIGUEL GIRALDO MORALES</b> (GOBIERNO NACIONAL)	<b>MAURICIO VILLEGAS GERDTS</b> (GOBIERNO NACIONAL)



**PRESIDENTE EJECUTIVO (e) :** JUAN PABLO VÉLEZ CASTELLANOS

## **EQUIPO DIRECTIVO**

*VICEPRESIDENTE DE COMPETITIVIDAD* - JUAN PABLO VÉLEZ CASTELLANOS

*DIRECTOR SERVICIOS REGISTRALES, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN* - NANCY BLANCO MORANTE (E)

*DIRECTOR COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL* - ROBERTO CARLOS CEPEDA PIÑERES

*DIRECTOR SERVICIOS EMPRESARIALES* - ANDREA PIÑA GÓMEZ

*DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO* - MARÍA JOSEFINA COVO FERNÁNDEZ

*SECRETARIO GENERAL* - CÉSAR ALONSO ALVARADO BARRETO

*JEFE DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SIG* - CERY S MONTES DÍAZ

*JEFE DE MERCADEO Y COMUNICACIONES* - CARLOS JIMÉNEZ MARTELO

## **EDITORIAL INFORME DE GESTIÓN**

*JEFE DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA* - CERY S MONTES DÍAZ

*EQUIPO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA* - ROGER DE ÁVILA SUÁREZ, YURANI DIAZ PÉREZ

# 1

## PRESENTACIÓN

Luego de un arduo año de trabajo, lleno de retos y de cambios para nuestra Cámara de Comercio de Cartagena, tengo el gusto de presentarles el informe de gestión 2019, el cual consolida el balance, logros y retos de todos los programas y proyectos trazados en el plan de acción de este año en mención.

En el tercer periodo del actual plan de desarrollo de nuestra entidad, priorizamos acciones estratégicas orientadas a optimizar los procesos registrales a través del fortalecimiento de los servicios virtuales; en fortalecer nuestros clústeres y núcleos empresariales, con iniciativas colectivas; en conectar a nuestros empresarios con oportunidades de negocio, proyectándolos hacia nuevos mercados; en promocionar el emprendimiento y la innovación para el crecimiento empresarial, y en gestionar alianzas estratégicas con otras entidades para el fortalecimiento de nuestro ecosistema de competitividad regional, a través del desarrollo de programas de gran impacto.

Del mismo modo, en este periodo hicimos un esfuerzo mancomunado con nuestra junta directiva para la implementación de programas estratégicos, diseñados en años anteriores, como la ejecución de las primeras dos fases de nuestra nueva estructura organizacional, permitiéndonos así adaptarnos a las nuevas tendencias y a los cambios del entorno para prestar un mejor servicio a nuestros empresarios. Así mismo, avanzamos en la mejora de nuestros procesos de gestión contractual y otros procedimientos fundamentales para nuestra operación.

Sin lugar a duda, el año 2019 fue positivo para la economía de Cartagena de Indias y de toda la jurisdicción de nuestra entidad cameral. Nuestro tejido empresarial creció un 6%, registramos un comportamiento favorable de nuestro sistema financiero; el comercio exterior creció levemente, con una participación importante de nuestro sector petroquímico plástico, mientras que el número de pasajeros aumentó, impactando positivamente nuestro sector turístico. Las cifras de desempleo de Cartagena siguen siendo las más bajas del país, aunque se mantienen los retos en formalidad.

Por otro lado, cartageneros y bolivarenses elegimos nuevos gobernantes, con quienes hemos proyectado una importante agenda de trabajo conjunta, que será fundamental para la ejecución de proyectos regionales y empresariales, con los cuales esperamos impactar de mejor manera en nuestros grupos de interés.

Este informe de gestión es una muestra de la pasión, compromiso y transformación institucional con la que trabajamos arduamente para el crecimiento de nuestros empresarios y la competitividad de nuestros sectores productivos, aportando al desarrollo local, regional y nacional.

JUAN PABLO VÉLEZ CASTELLANOS  
**PRESIDENTE EJECUTIVO (e)**

# 2

## BALANCE ECONÓMICO CARTAGENA Y BOLÍVAR 2019

Durante el año 2019 la economía mundial estuvo atravesando un momento de desaceleración en su producción, lo que llevó al Fondo Monetario Internacional- FMI a pronosticar una tasa de crecimiento de 3% a finalizar el periodo, inferior en 0,8 pp en relación con la reportada en el año 2017 cuando la economía pasaba por un buen momento. Esta situación se explica en parte por las restricciones comerciales que se han impuesto países como China y Estados Unidos (FMI, 2019). De hecho, entre enero y septiembre de 2019, el comercio en el mundo cayó 0,4% comparado con igual periodo del año inmediatamente anterior (CEPAL, 2019).

Para el 2020 el Fondo Monetario Internacional proyecta una mejor dinámica en el crecimiento mundial, estimado en 3,4%, sin embargo, este será heterogéneo: Los países desarrollados mostrarán un menor crecimiento, calculado en 1,7%, en comparación a los países emergentes que crecerían un 4,6%. Así mismo, el crecimiento en la producción mundial podría ir acompañado con un crecimiento en el comercio exterior, que según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL podría ser de 2,7% en 2020 (CEPAL, 2019).

La desaceleración que atravesó la economía mundial durante 2019 también fue experimentada en Colombia en el segundo trimestre del año, cuando la tasa de crecimiento fue de 3%, un poco inferior a la reportada en primer trimestre en 3,2%. Este fenómeno estuvo relacionado en parte con una caída en el gasto de consumo de público, el cual pasó de tener una tasa de crecimiento de 3,3% a 2,5% (Banco de la República de Colombia, 2019). Luego de ese momento, en tercer trimestre de 2019, la economía nacional empezó a recuperarse alcanzando una tasa de crecimiento de 3,3%. Durante este periodo, los sectores que tuvieron mayor dinámica en su crecimiento fueron: Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos auto-

motores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida (5,9%) y Actividades financieras y de seguros (8,2%). Mientras que los sectores que menor dinámica tuvieron fueron: Construcción (-2,6%) e Información y Comunicaciones (-0,6%) (DANE, 2019).

Para Colombia, el FMI pronosticó un cierre en el crecimiento económico en 2019 de 3,4%, superior al proyectado para el mundo (3%) y para América Latina y el Caribe (0,2%), con un crecimiento más vigoroso en 2020 de 3,5%, superior al pronóstico para de América Latina y el Caribe (1,6%) y al del Mundo. Este dinamismo, según el informe sobre inflación presentado por el Banco de la República al Congreso, podría estar influenciado positivamente, entre otros factores, por el impacto de la Ley de Financiamiento y las amplias condiciones financieras internas, y podría verse afectado negativamente por una posible desaceleración en el consumo público debido a que será el primer año de los gobiernos locales (Banco de la República de Colombia, 2019).

En la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena la economía en general tuvo un buen comportamiento en 2019, hecho que es evidente en el aumento del tejido empresarial, el cual pasó de 34.448 empresas en el periodo enero - noviembre de 2018 a 36.177 en igual periodo de 2019, exhibiendo un crecimiento de 5%. Asimismo, el capital registrado por las empresas creadas aumentó en 15%, en tanto que el liquidado por concepto del cierre de unidades productivas se redujo en casi la mitad. Dado esto y, con los pronósticos del FMI y del Banco de la República sobre el crecimiento nacional en 2020, podría esperarse que el tejido empresarial de la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena siga creciendo en 2020, y con él, el empleo.

# 3

## SITUACIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA ENTIDAD 2019

La situación jurídica de la Cámara de Comercio de Cartagena, a corte 31 de diciembre de 2019, es de total normalidad; la institución se ha caracterizado por la aplicación y el cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia que rige a las instituciones de esta naturaleza, así como las demás normas que le corresponde cumplir en el marco del ordenamiento jurídico colombiano; de igual manera ha sido diligente en atender oportuna y adecuadamente los diversos requerimientos que le han formulado entidades de orden judicial y administrativo en cumplimiento de sus funciones y en el marco de las actuaciones e instancias respectivas. Es así como ha implementado acciones de mejora y correctivas tendientes a optimizar sus procesos internos con el objetivo de dar cumplimiento estricto a lo ordenado por la ley, los reglamentos y los requerimientos de las autoridades que vigilan, inspeccionan y controlan a estas instituciones. A continuación, se detallan los aspectos más relevantes asociados a la situación jurídica de la entidad:

### GESTIÓN JURÍDICA

Se adelantaron gestiones de reclamación ante las aseguradoras en virtud de la activación de pólizas que garantizan el cumplimiento efectivo de las estipulaciones pactadas en los contratos suscritos por la Cámara de Comercio de Cartagena; ello permitió lograr la recuperación de las sumas de dinero amparadas por concepto de los riesgos de buen manejo e inversión del anticipo y cumplimiento de los contratistas en contratos siniestrados, impactando positivamente en la defensa de la entidad, en la protección del patrimonio de la misma y de sus recursos.

Por otra parte, atendiendo la actividad establecida en el plan de mejoramiento generado a consecuencia de las observaciones formuladas por la Superintendencia de Industria y Comercio en el informe SECC 2018, se

actualizó el procedimiento de Ley de transparencia, con el fin de establecer mayores controles, robustecer y en todo caso facilitar el cumplimiento de dicha Ley por parte de los usuarios internos de la entidad.

Haciendo referencia específica a la gestión jurídica asociada a los PQRS, se destaca que en la vigencia 2019 no se presentaron hallazgos por parte de la oficina de control interno en esta gestión, pero sí se formularon algunas recomendaciones tendientes a mejorar el sistema de atención PQRS, especialmente para realizar el seguimiento a los tiempos de respuestas. De igual manera se logró la implementación del módulo de satisfacción en el software o sistema de información gerencial de la organización a través del cual se gestionan las PQRS, lo cual ha permitido lograr mejorar la experiencia de los usuarios externos e internos con el nuevo sistema de información gerencial, pues existe un solo canal de respuesta y permite a la institución un mayor control al registrar las PQRS de las distintas áreas de la entidad; esto ha impactado favorablemente en:

- Mejora en el seguimiento de las solicitudes generando respuestas oportunas y disminuyendo los riesgos jurídicos para la entidad.
- Las peticiones se incrementaron en un 8.7%, atendiendo a la implementación del módulo de satisfacción que permite que los usuarios externos tener una experiencia más agradable, mayor relación con la entidad y con sus colaboradores encargados de atender sus requerimientos en las distintas áreas.
- Las sugerencias presentaron una reducción del 50 %, atendiendo los planes de mejora continua que maneja la entidad en sus sistemas de gestión de calidad que permitieron atender los aportes

# 3

que los usuarios externos realizaron y que permiten cumplir sus necesidades y requerimientos.

- La implementación del módulo de satisfacción, con el cual se inició el seguimiento a las felicitaciones realizadas por los usuarios, registrando 4 felicitaciones en el transcurso del año 2019.

## GESTIÓN CONTRACTUAL

En materia de gestión contractual de la entidad, se logró la estructuración, ajustes y unificación de formatos para facilitar y dar celeridad a la mencionada gestión; esto ha permitido lograr una correcta promoción, apropiación y facilitación de los procedimientos de contratación y de compras por parte de los usuarios internos de la entidad, impactando favorablemente en la disminución de formatos y tiempos en trámite de la planeación y gestión contractual.

De lo anterior se destaca, que se estableció e implementó el formato de estructura de la necesidad como único documento de aprobación para la generación de contratos y convenios; además dentro de aquel se incluyó un ítem para identificación de los riesgos asociados a la contratación previo a la formalización de estos.

Por otra parte, se actualizaron los formatos de check list o verificación de documentos para el expediente contractual previo a la contratación, dejando solo campos los que aplican a cada caso en particular (contrato, convenio, venta de servicios privados). Esto permitió disminución en el tiempo de la consolidación de los diversos acuerdos de voluntades.

Adicionalmente, se reestructuraron tanto el manual de contratación como los procedimientos de contratación y compras de la Cámara de Comercio de Cartagena, lo que permitió regular de una manera más eficaz y eficiente el proceso contractual de la entidad, de conformidad con sus dinámicas y necesidades, esto impactó favorablemente en la reducción de riesgos jurídicos en la contratación y regulación de los tramites contractuales.

Por otra parte, cabe destacar que dentro del procedimiento de Contratación se estableció un nuevo modelo de gestión contractual para las ventas privadas, a través de la presentación y aceptaciones de ofertas mercantiles, lo cual impactó favorablemente en disminución del tiempo en la consolidación de los contratos y cierre de negocios de manera eficaz y eficiente, pasando de doce (12) días para formalizar un contrato de venta de servicios privados, a tan solo dos (2) días, lo cual arroja un porcentaje positivo de disminución en tiempo de un ochenta y tres por ciento (83%).

Finalmente, en el marco del seguimiento a la gestión contractual, se implementó un sistema de alerta interno, para la notificación de los contratos próximos a vencer; la alerta se envía al responsable de supervisión interno (supervisor) para que tome las acciones que corresponda con relación a la ejecución del contrato dentro de la vigencia de este, lo cual ha impactado favorablemente en la disminución de riesgos jurídicos en la contratación de la entidad. En el marco de esta optimización a la gestión contractual, se materializó la delegación de la responsabilidad del seguimiento interno (supervisión) a través de memorando; esto con el fin de desconcentrar la función en colaboradores del nivel directivo de la entidad para facilitar y realizar un seguimiento adecuado a los contratos y convenios

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La naturaleza de la dirección administrativa y financiera es brindar un excelente servicio a todos los empleados de la Cámara de Comercio de Cartagena, velando por el bienestar, abastecimiento, optimización de los recursos financieros, buen funcionamiento de sus instalaciones, gestión oportuna de sus servicios tecnológicos y la buena administración de los documentos.

Las áreas que comprenden la dirección son: TIC's, Gestión Documental, Gestión Humana, Servicios Administrativos, Financiera y Compras. En el año 2019 desde las áreas de apoyo se ejecutaron diferentes actividades que a continuación se detallan.

### DEPARTAMENTO TIC'S INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La naturaleza de la dirección administrativa y financiera es brindar un excelente servicio a todos los empleados de la Cámara de Comercio de Cartagena, velando por el bienestar, abastecimiento, optimización de los recursos financieros, buen funcionamiento de sus instalaciones, gestión oportuna de sus servicios tecnológicos y la buena administración de los documentos.

Las áreas que comprenden la dirección son: TIC's, Gestión Documental, Gestión Humana, Servicios Administrativos, Financiera y Compras. En el año 2019 desde las áreas de apoyo se ejecutaron diferentes actividades que a continuación se detallan.

- Actualización en el Sistema de Información ERP, con el fin de preparar para cumplimiento de la facturación electrónica, e integración con la plataforma del proveedor FACTURE SAS.
- Actividades para la implementación de la Fase 1, de la solución de tercerización de Software y Hardware al proceso registral ofrecida por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Implementación de la nueva herramienta de apoyo al servicio de TIC, Mesa de servicios TIC, Management Engine Service Desk Plus.
- Actualización Sistema Digiturno Fase 2, analítica de datos, implementación Dashboard y llamado de turnos vía voz.

- Implementación solución CRM, integrada con el Sistema de Información Registral.
- Actualización Sistema de Información de Gestión, DARUMA.
- Gestión ante Google, para obtener el Non Profits, que permite contar con licencias de Google Suite de manera gratuita, disponibilidad de 10.000 cuentas de correos.
- Renovación de activos tecnológicos: Computadores, Swithes, Acces Point y Escáneres.
- Campaña del Departamento de TIC, denominada CAMARA X TIC, integrada a la actividad del dominio de la PETIC, Uso y apropiación de la tecnología.





## GESTIÓN DOCUMENTAL

### DOCUMENTOS RECIBIDOS, ENVIADOS, TRANSFERIDOS Y DIGITALIZADOS

Para este periodo la Cámara de Comercio en correspondencia y comunicaciones oficiales se recibieron 9792 documentos y salientes fueron 6240, se recibieron 4242 facturas de las cuales fueron devueltas 192.

Por otro lado se transfirieron 8623 documentos del área de Financiera al área de Gestión Documental los cuales fueron digitalizados y enviados a bodega, del área de Recursos Humanos 4813 y así mismo con el Centro de Arbitraje y Conciliación se transfirieron 92 tomos de trámites de arbitraje al Archivo Central y se les realizó el mismo proceso.

La Cámara de Comercio de Cartagena en este año 2019 asistió a reuniones del Consejo Departamental de Archivo y el Consejo Distrital de Archivo apoyando en la revisión y convalidación de las Tablas de Retención Documental de las diferentes entidades estatales del departamento de Bolívar.

### PROYECTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Teniendo en cuenta que Cámara de Comercio de Cartagena hace parte del Comité Técnico Nacional de Archivo de las Cámaras de Comercio asistió a las distintas reuniones y capacitaciones programadas por Confecamaras siendo el líder de este proceso, apoyando con la elaboración de los instrumentos archivísticos requeridos por la normatividad vigente del Archivo General de la Nación para todas las Cámaras del participan en este proyecto. Para este año se trabajó en la cuarta fase de este proyecto y se realizaron las siguientes actividades: Se aprobaron las tablas de retención documental de las siguientes áreas:

- Control Interno

- Departamento de Registros
- Secretaria General
- Gestión Documental
- Departamento de Compras
- Departamento Financiero
- Comunicaciones y Mercadeo
- Investigaciones
- Recursos humanos
- Departamento TIC
- Planeación y Sistemas de Gestión.



Así mismo fueron presentadas para la convalidación ante el Consejo Departamental de Archivo las tablas de retención documental que contienen las series y subseries documentales de la funciones públicas cumpliendo con el acuerdo 005 del 2018 del Archivo General de la Nación.



## GESTIÓN HUMANA

El área de Gestión humana en la planeación de las actividades correspondientes al año 2019, diseño estrategias enmarcadas dentro de los principios de la cámara de Comercio de Cartagena, planes que obedecen al cumplimiento de la misión y visión de la organización de acuerdo con la selección y vinculación del personal, su formación y bienestar.

Dentro de los objetivos para el año 2019, se planearon cambios estratégicos para los colaboradores, enfocados en fortalecer competencias técnicas y del ser y satisfacción de metas y objetivos empresariales, conformados principalmente por cuatro aspectos que son los que permiten identificar y potencializar las habilidades de los colaboradores, además de proporcionar las herramientas esenciales para el funcionamiento interno del capital humano, estructurado bajo normatividad legal vigente.

A continuación, se detallan algunas de las actividades que fueron ejecutadas para cumplir con nuestro objetivo:

### EN EL PROGRAMA DE BIENESTAR

- Se realizaron las Olimpiadas camerales, en las que nuestros colaboradores viajaron a Melgar para representar a nuestra entidad en las disciplinas de baile, voleibol, domino, bolos, futbol.



Se realizó celebración del día del niño en donde pudieron disfrutar de un día de juegos compartiendo como familia cameral.



Se realizó integración de torneo de bolos, en donde cada equipo elegía un valor de la entidad y durante esta noche debían resaltarlo ante todos sus compañeros.

Carrera 3k donde corrimos juntos y celebramos los 104 años de nuestra entidad.



Carrera por la policía, esta actividad enmarcada a resaltar la labor social de los policías de la región y en donde pudieron participar nuestros colaboradores y disfrutar de un día de ejercicios

Realizamos vacaciones recreativas con el objetivo de integrar a los hijos de nuestros colaboradores realizando actividades recreativas que le permitieran adquirir aprendizajes importantes dentro de su formación como niños.



Carrera por la policía, esta actividad enmarcada a resaltar la labor social de los policías de la región y en donde pudieron participar nuestros colaboradores y disfrutar de un día de ejercicios



## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Debido a las modificaciones en la ley colombiana, en el presente año 2019, la Resolución 1111 de 2017, es derogada por la Resolución 0312 de 2019 por lo tanto se reestructura el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según los cambios estipulados por el Ministerio de Trabajo en la presente ley.

La última revisión al SG SST, por parte de ARL Sura, se realizó el día 24 de diciembre, dando como resultado un cumplimiento de 92,25% estado Aceptable. Dentro de las actividades más significativas realizamos:

- Entrenamiento físico para nuestros colaboradores, en esta actividad, nuestros colaboradores contaban con un equipo de entrenadores que, basados en el estilo de vida saludable, les brindaron herramientas para tener una buena alimentación y actividad física previniendo posibles riesgos a su salud.



- Realizamos nuestros exámenes ocupacionales periódicos, enfocados en nuestros riesgos priorizados con el objetivo de identificar las condiciones de salud de nuestros colaboradores y dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- Medición de ausentismo y accidentabilidad, identificando patologías y condiciones inseguras que aumentaban nuestros indicadores.
- Cumplimiento del programa de vigilancia epidemiológica énfasis osteomuscular, a través de pausas saludables y capacitaciones.
- Simulacro 2019, ejercicio de simulación para estar preparados ante una emergencia, contamos con una brigada de emergencia capacitada en atención a estos eventos.



- Reuniones durante todo el año y cierre del COPASST 2017 - 2019
- Elecciones del COPASST 2019 - 2021, nuestro nuevo comité encargado de apoyar el cumplimiento del SG SST

- Semana de la salud, enfocada a riesgos priorizados, una semana en la que se realizaron actividades en promoción a la salud y al estilo de vida saludable.



## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

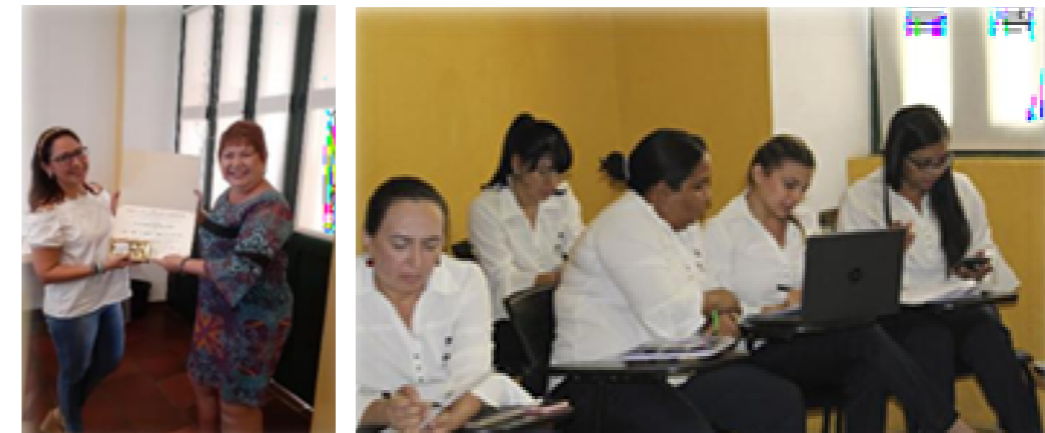
- Cumplimiento de la implementación de 21 cargos de acuerdo a la nueva estructura organizacional, cumpliendo con la fase 1 y fase 2 logrando así, seleccionar el capital idóneo interno para cada cargo vacante.
- Se creó e implementó un nuevo modelo de evaluación del desempeño por competencias de acuerdo a la estructura organizacional y los manuales de funciones de los cargos vigentes en la CCC.

## PLAN DE FORMACIÓN

- Curso Alta dirección en gestión y liderazgo (prodos).
- Otorgamiento de maestría y especialización.
- Curso formación de auditores en seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitación Felicidad: neurociencia, ética y sentido de vida.



- Ruta de emprendimiento de colaboradores que están próximos a pensionarse y familiares del equipo cameral.
- Curso redacción de alta calidad.
- Curso habilidades de liderazgo y dirección.



## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

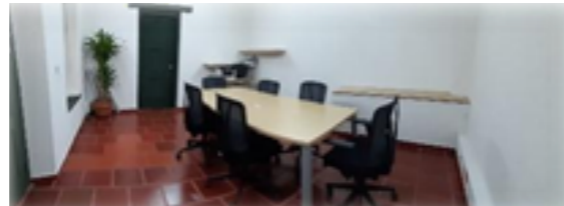
### AVANCE EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIÓN

Para el año 2019 fue readecuación funcional en áreas de la CCC sede centro.

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN



## NUEVA OFICINA DE VICEPRESIDENCIA



## NUEVA OFICINA TIC'S



- Avalúo Catastral a los bienes inmuebles de la CCC
- Adecuación pisos zona contigua al área financiera.
- Mantenimiento pisos sala de conciliación (cierre de juntas).

- Mantenimiento a balcones específicos en fachada y patio interno
- Cambio de techo en halls entre salón Daniel Lemaître y control interno readecuación funcional en áreas de la sede centro
- Polarizada de vidrios fachada sede ronda segundo piso
- Lavada y mantenimiento a black out.
- Cambio de entablado en zona específica de caja



- Suministro e instalación mueble en oficina presidencia
- Pintura y resane de muros internos de centro-pintura y resane muros internos- puertas y fachada sede Carmen de Bolívar



Cambio de vigas y tablones de madera en zonas específicas por mal estado.



Diseños arquitectónicos para adecuaciones en CAC CCC



- Impermeabilización y Limpieza de cubiertas CC sede Centro.
- Cambio de tomas eléctricos y adecuación cableado sonido sala de juntas
- Mantenimiento a sistema de sedes eléctricas, sistema hidráulico, cableado estructurado, sistemas de aires acondicionado, alarmas y cámaras de seguridad, equipos de oficina y audiovisuales
- Mantenimiento de vehículo de la entidad
- Fumigación en sedes de la entidad, poda de jardines y jornadas de limpieza en techos y pisos.

### BIENES Y SERVICIOS

- Se gestionaron y elaboraron 1605 órdenes de compras y de servicios, correspondientes a actividades propias de la Cámara, así como la ejecución de los proyectos en los cuales participa.
- Se asistió como participantes a dos (02) ruedas de proveedores para captación de posibles nuevos proveedores: Feria Interempresarial Bolívar Compra Bolívar se participó como empresa ancla donde se atendieron en total 23 empresas interesadas en tener relaciones comerciales con la CCC. Y Rueda de negocios con empresas del sector hotelero y turístico de Antioquia en la cual se hizo relacionamiento con 6 hoteles de la costa.
- Se inició la etapa de actualización de datos de proveedores críticos para implementar los pagos por transferencias electrónicas.

- Se realizaron ajustes a todos los procedimientos del proceso de compras como tal para mayor agilidad administrativa y reducción de tiempos de respuesta, de igual forma se centralizaron procedimientos para mayor control y minimización de riesgos

### FINANCIERA

Desde el área financiera se controla el buen manejo de los recursos público y privado que lleva la Cámara de Comercio de Cartagena. Esta área mensualmente realiza informes de avances de ejecución de control presupuestal, pagos de facturas, conciliaciones bancarias, órdenes de pago, inversiones de efectivo. Para el año 2019 fueron emitidas 3377 órdenes de pago, realizaron 3188 consignaciones correspondientes a pagos recibidos a través de bancos, 780 facturas de venta. Para pago a proveedor participan dos procesos: contabilidad y tesorería en el 2019 fueron realizadas 3748 facturas de proveedor, 1060 notas bancarias y 3933 egresos.

# 4

## PROYECTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019 - OBJETIVOS Y RESULTADOS

En marco del Plan Estratégico 2017 a 2021 vigente en esta Cámara de Comercio, se definió el Plan anual de trabajo 2019, el cual contó con 14 grandes proyectos que enmarcaron la hoja de ruta para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados y las funciones misionales delegadas por el Estado a la entidad.

En los proyectos desarrollados se definieron unos objetivos claros y se plantearon unas ambiciosas metas que estuvieron medidas por indicadores, los cuales se relacionarán a lo largo de este documento en un recorrido por los logros y resultados obtenidos en cumplimiento de estos.

Antes del detalle de la ejecución de cada uno de los proyectos se señala en la siguiente tabla cada uno de los proyectos con su porcentaje de ejecución técnico y financiero.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTOS	% EJECUCIÓN TÉCNICA	% EJECUCIÓN FINANCIERA
<b>C2. Fomentar el crecimiento empresarial</b>	Servicios Registrales	100%	87%
	Fortalecimiento Empresarial	100%	98%
<b>C1. Conectar al empresario con el mundo de los negocios</b>	Clúster de Industrias Culturales "Cartagena Emprende Cultura"	100%	100%
	Acceso a mercados nacionales e internacionales	100%	98%
	Emprendimiento	100%	98%
	Gestión y difusión de conocimiento	100%	98%
	Apropiación social Conocimiento	100%	14%
<b>C3. Fortalecer el ecosistema de Competitividad Regional</b>	Entorno Competitivo	101%	98%
	Fortalecimiento en arbitraje y conciliaciones	100%	96%
	Fortalecimiento de Espacios de conocimiento jurídicos empresariales	100%	2%
	Desarrollo Regional Sostenible	100%	98%
<b>P2. Mejorar la gestión comercial</b>	Fortalecimiento del Capital de marca institucional	100%	93%
	Cámara Preferencial	57%	88%
<b>P1.Consolidar procesos de innovación A4. Fortalecer la cultura organizacional</b>	Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión	100%	91%
	<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>

# 4.1 | SERVICIOS REGISTRALES

Los componentes que integran el proyecto de Servicios Registrales y los cuales se crearon para cumplir el objetivo estratégico C2. Fomentar el crecimiento empresarial, son tres: Renovación, Cámara Móvil y Experiencia del Servicio, los cuales se detallan a continuación:

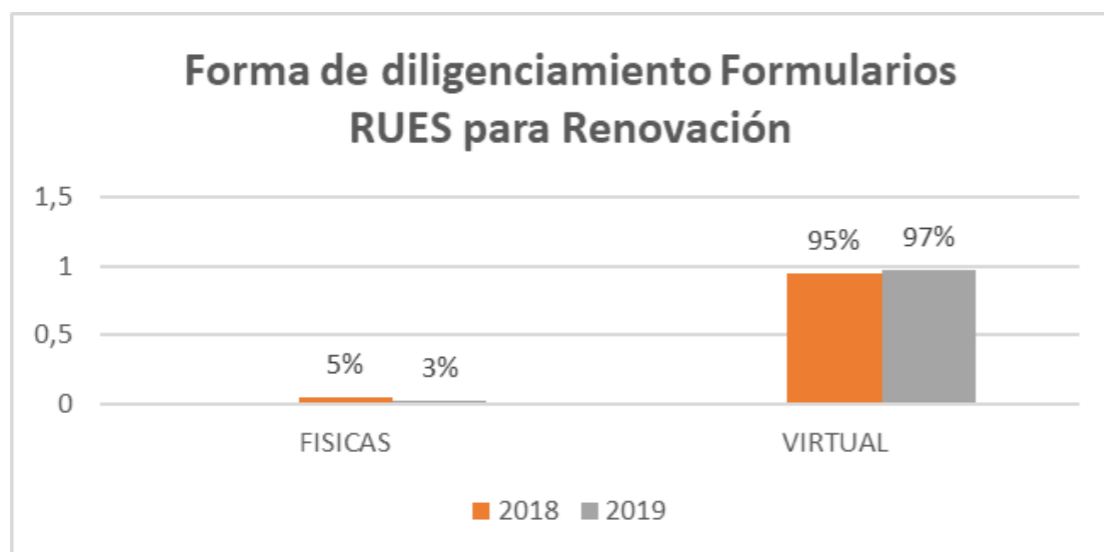
## 4.1.1. RENOVACIÓN

### IMPACTO.

La renovación es el principal proyecto del área de Servicios Registrales y con ella se busca que el mayor número de los comerciantes matriculados haga la actualización de los datos que constan en el registro mercantil, es por ello por lo que se realizó una campaña tendiente a la renovación oportuna de la matrícula, campaña esta que igual se mantuvo durante todo el año.

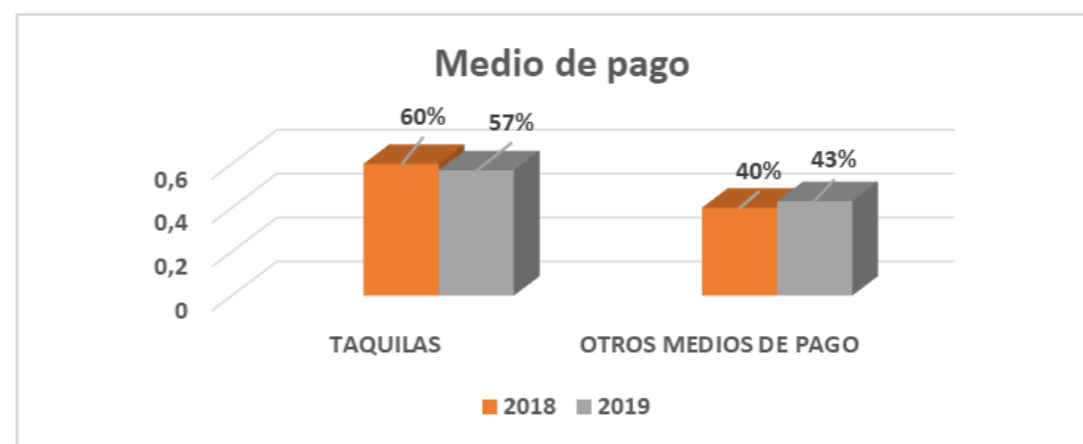
Respecto a los resultados logrados fue muy positiva la participación de todas las áreas de la entidad contribuyendo con colaboradores para apoyar al área registral, tanto en temas logísticos como de funcionamiento del proceso como tal.

Frente al entorno externo es de resaltar el incremento del uso de los aplicativos virtuales donde hubo un notorio incremento por encima del 2% frente al año inmediatamente anterior en cuanto al diligenciamiento de los formularios a través del aplicativo virtual, esto es, el 97% de las renovaciones realizadas en el 2019, los formularios Rues fueron diligenciados a través del aplicativo frente al 95% en el 2018, tal como se muestra en la siguiente gráfica 1.



Gráfica 1

De igual manera hubo un incremento de más del 3% frente al 2018, en cuanto al uso de otros canales para el pago de la renovación de los registros distintos a las taquillas de la entidad, tales como PSE, bancos y otros, lo que permitió que solo el 57% del total de los usuarios que renovaron en el 2019 vinieran a realizar el pago en las taquillas frente a un 60% que lo hizo en el 2018. (Gráfica 2)



Gráfica 2

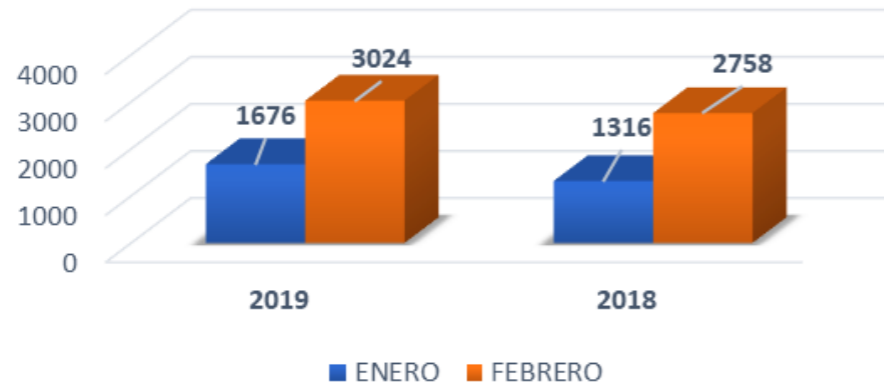
Lo anterior refleja que cada día hay más conocimiento y difusión de nuestros servicios virtuales generando confianza a los usuarios de la CCC.

### DIFICULTADES.

El año 2019 no fue un año fácil en el tema de renovación de matrícula, si bien en los dos primeros meses del año la renovación del registro mercantil estaba por encima en un 15% frente al mismo período del 2018, e incluso también se superó la meta del 2019 prevista (gráfica 3), se tenía como inconveniente que los dos últimos días del mes de marzo eran fin de semana, lo que se vio reflejado en el número de renovaciones de marzo de 2019 (13.927) versus el mismo período del año inmediatamente anterior (14.931), pero la Superintendencia de Industria y Comercio extendió la fecha límite de renovación al 1 de abril, fecha en la cual fueron presentadas 2.421 renovaciones con lo que se logró superar la meta del año 2018. (ver gráfica 4)

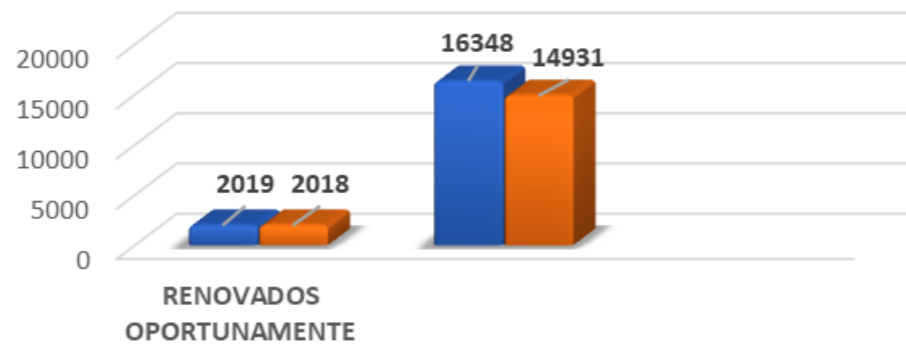


### Renovados enero/febrero 2019 - 2018



Gráfica 3

### Renovación Oportuna 2019 - 2018



Gráfica 4

**RETOS.**

El reto para el año 2020 es mayor por cuanto se aprobó el cambio de las tarifas registrales pasando de incrementarse de acuerdo con el salario mínimo legal mensual vigente a que sea conforme con la unidad de valor tributario UVT, lo cual conlleva a una disminución en los ingresos públicos. De otra

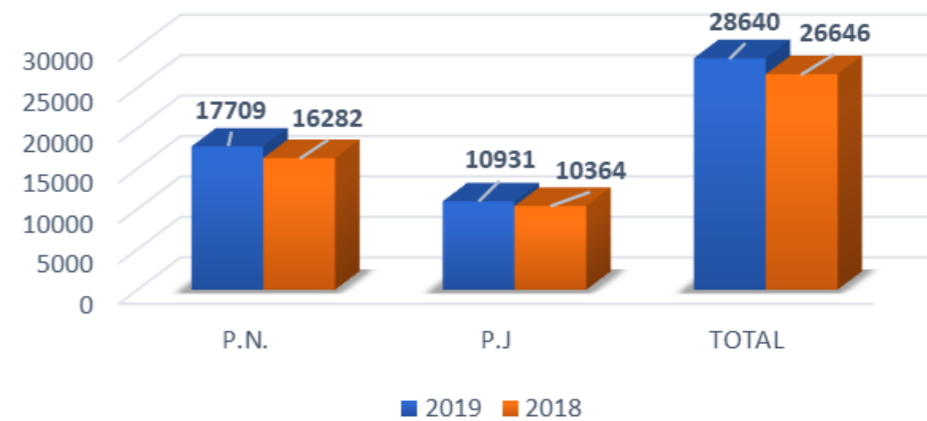
parte y en cuanto al mismo tema tarifario, fueron suprimidos sesenta y seis (66) rangos en las tarifas de matrículas, lo que incide negativamente en nuestro presupuesto.

Teniendo en cuenta lo anterior, la campaña de renovación a realizar en el año 2020 debe ser lo suficientemente efectiva para incrementar el número de renovados

**DATOS.**

Finalmente, la meta de renovados prevista para el año 2019 no solo fue alcanzada sino superada, lográndose al finalizar el 2019 un cumplimiento del 4% por encima de la meta fijada para el 2019 que era de 27.531 y del 7% frente al año 2018 que fue de 26.646, siendo el total de renovados en el 2019 de 28.640, de los cuales 17.709 son personas naturales y 10.931 son personas jurídicas, tal como se observa en la gráfica 5.

### Número de Renovados 2019 Vs 2018



Gráfica 5

En cuanto a los ingresos por renovación en el año 2019 hubo una variación del 12% frente a los ingresos reportados en el año 2018, alcanzándose la meta prevista para el año con unos ingresos de \$ 12.946.499.236.

### 4.1.2. CÁMARA MÓVIL

#### IMPACTO.

La Cámara Móvil es un proyecto que desarrolla la cámara de comercio de Cartagena con la finalidad de llevar no solo los servicios registrales sino también los demás servicios ofrecidos en nuestro portafolio, tales como capacitaciones, formaciones, afiliaciones y servicios empresariales a cada uno de los diecinueve (19) municipios que conforman nuestra jurisdicción. La Cámara Móvil no solo llega a los 19 municipios de la jurisdicción sino también a los corregimientos y algunas veredas que integran esos municipios.

A través de la Cámara Móvil hemos hecho presencia en los municipios, incluyendo aquellos donde tenemos seccionales, facilitándoles a nuestros usuarios la realización de los diferentes trámites registrales que desean realizar, brindándoles, además, asesoría y capacitación en temas registrales y empresariales necesarios para fortalecer su empresa.

Igualmente se han realizado programas en algunos de los municipios que impactan positivamente a nuestros usuarios y que ayudan a fortalecer el ecosistema empresarial como, por ejemplo, la instalación del curso de detallistas en el municipio del Carmen de Bolívar, el evento de cámara express en Turbaco.

#### DIFICULTADES

La principal dificultad es la contratación de un bus que cumpla con los requisitos y condiciones necesarias para la adecuada prestación del servicio, por lo que a futuro puede pensarse en la adquisición de un bus pequeño o una Van que nos permita prestar el servicio todos los meses del año y no solo en el primer trimestre para la época de renovación.

#### RETOS.

El principal reto para el 2020 es lograr que a través de la Cámara Móvil puedan formalizarse el mayor número de comerciantes informales ubicados en la ciudad de Cartagena y para lo cual se cuenta con un insumo importante que es el resultado del censo empresarial realizado en el 2019.

Otro reto igual de importante es realizar alianzas con por lo menos tres

municipios de la jurisdicción que permitan realizar el censo e incrementar el número de comerciantes formalizados, bien sea a través de la matrícula o de la renovación.

#### DATOS.

Los siguientes datos reflejan la gestión que se ha realizado a través de la Cámara Móvil en los últimos dos años y el incremento tanto de municipios, corregimientos y barrios visitados como de personas atendidas y capacitadas, asesorías brindadas, trámites recibidos y dinero recaudado. (ver gráfica 6)

DATOS	2019	2018
Municipios, Corregimientos y Barrios visitados	46	31
Usuarios Atendidos	2436	1261
Asesorías brindadas	824	474
Números de Renovados	832	804
Número de Matrículas PN y PJ	143	110
Certificados Expedidos	156	32
Trámites realizados	48	15
Número de personas capacitadas	425	172
Dinero recaudado	\$ 137.985.100	\$ 129.406.420

#### Gráfica 6

Como puede observarse las metas propuestas para el 2019 fueron cumplidas y superadas frente a un período de días casi igual en el 2018.

### 4.1.3. EXPERIENCIA DEL SERVICIO: SATISFACCIÓN AL CLIENTE, VIRTUAL, AGILIDAD EN EL SERVICIO - TIC

#### IMPACTO.

Para el año 2019 se tenía como meta el 92% de satisfacción al cliente, sin embargo, el porcentaje promedio de satisfacción fue del 98.3% frente al 95.9% del año inmediatamente anterior, lo que representa un incremento del 2.4% en la satisfacción de nuestros clientes frente a los servicios prestados.

#### DIFICULTADES.

En este componente se tenía prevista la medición de la satisfacción de los servicios registrales prestados por la Cámara de Comercio de Cartagena a través de la realización de una encuesta, la cual a pesar de haber sido enviada a muchos de nuestros empresarios en los meses de mayo a julio solo 402 usuarios del servicio dieron respuesta a la misma con los siguientes resultados de acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación:

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	MALO REGULAR
¿Cómo califica la gestión de la Cámara de Comercio de Cartagena en cuanto a los servicios registrales?	62%	31%	7%
¿Cómo califica la atención que recibió en la entidad en cuanto a la asesoría brindada por el funcionario?	67%	27%	6%
¿La información suministrada fue clara y oportuna?	88%	10%	2%
Califique de 1 a 5 siendo 1 deficiente y 5 más satisfactorio ¿Si la asesoría brindada cumplió con sus expectativas y solucionó sus dudas?	72%	20%	8%
¿Cómo califica el tiempo de respuesta empleado en su trámite?	57%	36%	7%

Gráfica 7

#### RETOS.

El principal reto para el año 2020 es establecer un sistema de medición del servicio registral que se aplique de manera inmediata al usuario a fin de poder contar con una muestra representativa del servicio prestado y de las acciones de mejora a implementar para lograr la excelencia en el mismo.

### 4.1.4. CENSO EMPRESARIAL

#### IMPACTO.

Mediante un convenio de cooperación con la Alcaldía Distrital de Cartagena, a través de su Secretaría de Hacienda, se desarrolló en el segundo semestre del año el Censo Empresarial de Cartagena 2019. La alcaldía aportó recursos por valor de \$683.337.764 y la CCC aportó recursos en dinero por \$150.000.000 y especie \$194.769.652, para un total de \$1.028.107.416.

Se censaron un total de 23.270 establecimientos comerciales en toda la zona urbana y en varios corregimientos de la ciudad de Cartagena

#### DIFICULTADES.

Los tiempos del convenio derivaron en un periodo de alistamiento y planificación del operativo de campo con muy poca holgura.

#### RETOS.

Conseguir los recursos financieros necesarios para ampliar el alcance del proyecto al resto de la jurisdicción  
Unidades Censadas en 2010: 10.555 vs Unid Censadas en 2019: 23.270



## 4.2 | FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

### 4.2.1. FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE APOYO DE LA CCC A LOS EMPRESARIOS

El programa MISE (Modelo Integral de Servicios Empresariales) Ofreció un portafolio de servicios orientado a las soluciones integrales, permitiendo el crecimiento y desarrollo de los empresarios de la jurisdicción por medio de un acompañamiento y seguimiento.

Se sensibilizaron 400 empresas e identificaron brechas empresariales en 221.

Se impactaron 203 empresas por medio del proyecto con un promedio de línea de entrada o diagnóstico inicial de un 42% pasando en promedio a un 63% como línea de salida o diagnóstico final.

Se realizó diplomado de 40 horas en finanzas corporativas para reforzar al empresario en aspectos de interpretación de indicadores, valoración de empresarial.

Realizamos un curso de innovación con el laboratorio el Patio con empresarios del programa MISE para ampliar conocimientos y desarrollar estratégico de pensamiento disruptivos.

### 4.2.2. FORTALECIMIENTO DEL COMERCIO: ESCUELA DETALLISTA

Fortalecer al sector detallista mediante formaciones y asistencias técnicas para el mejoramiento de sus competencias empresariales teniendo en cuenta la tendencia del sector.

Se apoyaron 87 empresas de Cartagena y la jurisdicción (Montes de María) formadas en el programa de Escuela Detallista obteniendo su certificación por culminar a cabalidad el proyecto. 138 personas participaron en proceso formativos

Este proceso se desarrolló abordando seis ejes temáticos fundamentales

que le facilitaron al empresario generar capacidades y habilidades. A través de la alianza interinstitucional con La Universidad Libre Seccional Cartagena, los empresarios participantes del programa obtuvieron acompañamiento por parte de los estudiantes de las áreas de Marketing y Contabilidad.

### 4.2.3. CONECTA: INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS

que le facilitaron al empresario generar capacidades y habilidades. A través de la alianza interinstitucional con La Universidad Libre Seccional Cartagena, los empresarios participantes del programa obtuvieron acompañamiento por parte de los estudiantes de las áreas de Marketing y Contabilidad.

- Para el fortalecimiento de los clústeres Petroquímico Plástico y Astillero se desarrollaron 7 módulos de formación en el marco del programa Ruta de Innovación. Durante este programa las empresas analizaron su modelo de negocio a través de la revisión del CANVAS, definieron su ESTRATEGIA DE INNOVACION, analizaron el MAPA DE EMPATIA (análisis de los clientes) y LA CURVA DE VALOR (análisis de la competencia), Identificaron las OPORTUNIDADES DE INNOVACION, priorizaron oportunidades, GENERARON IDEAS DE INNOVACION y Materializaron la mejor idea en una FICHA BASICA DE PROYECTO para implementar en un corto plazo.

Las empresas conocieron herramientas de innovación nuevas que le permitieron despertar su gen innovador, son ejemplos de estas herramientas Lego Serious Play, Wake Up Brain y Desing Thinking. Se realizaron sesiones en el laboratorio de Innovación de la Universidad Tecnología de Bolívar, “El Patio”, en la cual se logró sacar a los participantes de su zona de confort y obligandolos a desarrollar su creatividad e imaginación en el proceso de gestión de la innovación.

- En 2019 se desarrollaron 2 programas de formación: La Ruta de Innovación y Sistemas de Innovación  
En la Ruta de Innovación se contó con la participación de 28 empresas de los cuales 18 empresas pertenecieron al clúster Astillero y 10 al clúster Petroquímico plástico.  
En la segunda versión de Sistemas de innovación se logró la participación de 20 empresas adicionales, se realizaron tres (3) sesiones con gerentes generales, siete (7) talleres presenciales, nueve (9) sesiones de Webinar, tres (3) sesiones grupales, siete (7) sesiones de mentoría y acompañamiento, en esta oportunidad la consultoría tuvo una duración de ocho (8) meses.  
Las empresas estructuraron un proyecto de innovación y se escogieron los dos (2) mejores para ser premiados con cofinanciación de veinte millones y quince millones.  
Se reconoció el esfuerzo de 4 empresas, que fueron premiadas con la participación en una misión internacional para conocer y sumergirse en un ecosistema de Innovación consolidado, el premio incluyó la inscripción a la misión y los tiquetes.

Se realizaron las certificaciones de nivel 1 en innovación del Global Innovation Management Institute y 43 se certificaron como gestores de innovación.

\$2.316 millones de pesos en órdenes de compra y \$4.131 millones de pesos en cartas de intención en la segunda versión del programa.

En la segunda versión se logró la participación de 20 empresas adicionales, se realizaron tres (3) sesiones con gerentes generales, siete (7) talleres presenciales, nueve (9) sesiones de Webinar, tres (3) sesiones grupales, siete (7) sesiones de mentoría y acompañamiento, en esta oportunidad la consultoría tuvo una duración de ocho (8) meses.

Las empresas estructuraron un proyecto de innovación y se escogieron los dos (2) mejores para ser premiados con cofinanciación de \$20 millones y \$15 millones.

Se reconoció el esfuerzo de 4 empresas, que fueron premiadas con la participación en una misión internacional para conocer y sumergirse en un ecosistema de Innovación consolidado, el premio incluyó la inscripción a la misión y los tiquetes.

Se realizaron las certificaciones de nivel 1 en innovación del Global Innovation Management Institute y 43 se certificaron como gestores de innovación.

\$2.316 millones en órdenes de compra y \$4.131 millones en cartas de intención en la segunda versión del programa.

Adicional a las actividades planeadas se realizó el Congreso Internacional de Innovación INNOVA LATAM el cual tuvo como resultados:

- 552 (77%) asistentes en puestos de nivel C y medio, y 92 en puestos de nivel bajo
- Los asistentes fueron principalmente de Cartagena, Bogotá, Barranquilla, Medellín y Cali, y tuvimos un 4% de participación de asistentes internacionales.
- INNOVA Latam fue una experiencia excepcional de 2 días para los asistentes, oradores, organizadores y socios.
- Contamos con 35 patrocinadores, socios y aliados reconocidos y estratégicos de América Latina.
- Participaron más de 25 oradores reconocidos nacionales e internacionales durante los 2 días del evento.
- El evento tuvo presencia en los principales canales del país y latinoamericana, incluidas las redes sociales y los medios impresos y en línea.

- Hemos recibido excelentes testimonios y comentarios constructivos de los asistentes y oradores.

#### 4.2.4. CONECTA: INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS

Se desarrollaron estrategias de fortalecimiento empresarial a través del uso de las TIC como herramienta para incrementar la productividad y competitividad de las empresas.

Esta iniciativa continua incentivando a las empresas a cambiar sus modelos de negocios para que incluyan herramientas digitales acordes a su tipo y tamaño de empresa que les permitan crecer y captar más oportunidades comerciales.

La meta de empresas diagnosticadas fue 160 y se lograron 400 durante la vigencia, lo cual fue gracias al esfuerzo y dedicación del equipo y a la motivación de los empresarios en participar en el programa.

Los resultados fueron:

- \* 820 Empresas Sensibilizadas
- \* 400 Empresas con diagnóstico
- \* 156 empresas participando en talleres de Formación.
- \* 170 empresas con soluciones TIC implementadas.
- \* 132 empresas transformadas

#### 4.2.5. CONECTA: INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS

Se trabajó en las siguientes alianzas para fortalecer el empresariado de la jurisdicción.

- MIMIPYME (Alianza Colaborativa con la Universidad de Cartagena), obteniendo como resultado 60 microempresarios con Plan de Marketing y Plan de Mercadeo.

- Programa de Crecimiento empresarial para la formalización a través del desarrollo de proveedurías, minicadenas y alianzas comerciales para víctimas del conflicto armado, en convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: obteniendo como grandes logros:

- 86 empresarios y/o asociaciones de población víctima del conflicto armado con activos productivos que permiten el cierre de brechas de comercialización en los departamentos de Bolívar, Sucre, Magdalena y Córdoba.
- \$840 millones de pesos entregados en activos productivos para cierre de brechas de comercialización.
- 71 nuevos negocios generados

Además a nivel de formaciones privadas, se desarrollaron 59 formaciones con los siguientes resultados: 1761 empresarios formados  
75 empresarios se Formaron en Cursos Especializados  
441 empresarios recibieron formación a través de Seminarios prácticos.  
363 empresarios se formaron a través de formaciones a la medida - In Company  
882 en capsulas empresariales.

Dentro del portafolio de servicios se recaudaron \$ 403.543.120 de ventas en asesoría privada:

- 32 empresas adquirieron Asesorías Grupales de Fortalecimiento Empresarial, así 20 Empresas recibieron asesoría ISO 9001.9 Empresas recibieron asesoría en, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, 3 Empresas recibieron asesoría en RUC.
- 7 empresas iniciaron asesoría en Registro de Marca.
- 8 empresas adquirieron asesoría en los diferentes Sistemas Integrados.
- 2 empresas adquirieron asesoría en Direccionamiento estratégico

## 4.2 | 4.3 | CLÚSTER DE INDUSTRIAS CULTURALES: CARTAGENA EMPRENDE CULTURA

Se realizó la tercera versión del Foro Experiencia del servicio que busca brindar a los empresarios información sobre las últimas tendencias en la mejora de la experiencia del servicio a sus clientes, contando con la participación de 400 empresarios.

Proyecto Trayectoria MEGA: se realizó la primera versión del programa trayectoria MEGA, el cual está enfocado en el fortalecimiento de las grandes empresas. Por medio de convocatoria y visitas a las empresas, se les presentó el programa y logramos reunir un grupo de 10 gerentes de grandes empresas multisectoriales.

### 4.3. CLÚSTER DE INDUSTRIAS CULTURALES: CARTAGENA EMPRENDE CULTURA

---

Este proyecto se basa en el fortalecimiento a emprendimientos, empresas y eventos de base creativa y cultural.

Todas estas acciones impactan el fortalecimiento de los emprendimientos culturales generando los siguientes resultados:

- 8000 asistentes a los espacios de comercialización de productos culturales: Ferias Culturales, Chambacú II Temporada e Ixel Moda. 91 emprendimientos de música y danza se presentaron en las Ferias Culturales e Ixel Moda.
- 76 emprendimientos de artesanías, accesorios, bisuterías, moda, gastronomía y arte urbano realizaron muestra de sus productos en stand.
- 1 rueda de negocios nacional e internacional.
- 57.000.000 millones de pesos en ventas estimadas de productos culturales.

- Se realizaron 3 eventos culturales propios:
  - 1. La segunda temporada de Chambacú Cabaret: se llevaron a cabo 4 funciones para empresas y público de Cartagena, que contó con 85 artistas locales y nacionales, así como también con 48 jóvenes voluntarios de la CCC que apoyaron la realización del espectáculo y terminaron proyectados en los componentes de emprendimiento y empleabilidad. A la segunda temporada de Chambacú Cabaret asistieron cerca de 800 personas.
  - 2. II Feria Cartagena Emprende Cultura: realizada en el mes de enero, contando con la participación de 23 emprendimientos en los sectores de música y danza y 18 emprendimientos representados en artesanías, accesorios y bisuterías, textil y gastronomía.
  - 3. III Feria Cartagena Emprende Cultura: realizada en el mes de junio, contó con la participación de 37 emprendimientos de música y danza, y de 31 emprendimientos representados en artesanías, accesorios y bisuterías, arte urbano, moda y gastronomía.
- Se apoyaron 5 espacios de comercialización para productos culturales, en los cuales se logró la participación de 172 empresarios y artesanos, generándose ventas estimadas en más de 55 millones de pesos, de la siguiente forma:
- Realización de dos (2) Ferias Cartagena Emprende Cultura: con la participación de 109 emprendimientos en las modalidades de música, danza, gastronomía, accesorios y bisutería, artesanía, y arte urbano. Ventas logradas: 20 millones de pesos

## 4.3 | 4.4 | ACCESO A MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES

- Feria de Industrias Culturales: Realizada en asocio con el Centro Comercial Mall Plaza El Castillo, contó con la participación de 10 empresarios en stand pertenecientes a los núcleos textil, accesorios, bisuterías y gastronomía, así como con 19 grupos de música y danza. Ventas logradas: 12.300.000 millones de pesos.

Adicional a estas actividades enmarcadas en nuestro Plan de Acción durante esta vigencia se lograron importantes 10 alianzas con las siguientes entidades del orden público y privado: Ministerio de Cultura, Alcaldía de Cartagena, Centro Comercial Mall Plaza El Castillo, Artesanías de Colombia, Cámara de Comercio de Bogotá – Gerencia de Plataformas Culturales, Museo de Arte Moderno de Cartagena, Museo Histórico de Cartagena, Universidad Tecnológica de Bolívar, Universidad de Cartagena, Organización Musical Rey de Rocha.

A su vez, se llevó a cabo el curso de formación empresarial y promoción digital para empresarios y artistas de la música champeta y géneros urbanos, brindando herramientas para fortalecer los procesos y la gestión de 20 empresarios y artistas de estos géneros musicales.

### 4.4. ACCESO A MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES

#### 4.4.1. NEGOCIOS NACIONALES

Este componente tuvo como objetivo facilitar el acceso a mercados nacionales a las empresas de la jurisdicción, brindando acompañamiento de acuerdo con las oportunidades de negocio identificadas.

Se superó la meta planteada de 100 empresas participando en misiones y ruedas de negocios nacionales, logrando un total de 353.

**Entre los espacios de facilitación de negocios para lograr la participación de las 353 empresas fueron, entre otros:**

1. Feria Emprende Cultura
2. Farex 2019
3. Rueda de negocios agrícola
4. Feria Equina Agroindustrial
5. Muestra comercial Congreso Inter americano de prensa
6. Rueda de relacionamiento Ecopetrol.
7. III Feria Cultural Cartagena Emprende cultura
8. Cuchara de Palo.
9. Feria de Industrias Culturales
10. Primer encuentro departamental de Compras públicas locales.
11. Feria Interempresarial Bolívar compra Bolívar
12. Rueda de negocios Minicadenas

- 87 empresas lograron aplicación de mercados nacionales con ventas aproximadas de \$501.785.827 en los siguientes espacios de facilitación de negocios nacionales, superando también la meta planteada de 20.

1. Agendamiento comercial para empresas del clúster de mantenimiento competitivo
2. Rueda de relacionamiento Ecopetrol.
3. III Feria Cultural Cartagena emprende cultura.
4. Cuchara de palo.
5. Feria de industrias culturales
6. Primer encuentro de compras departamental de Compras públicas locales.
7. Ixel Moda 2019
8. Rueda de negocios proyecto de Minicadenas.

**Las dificultades encontradas en este componente fueron:**

1. Poco tiempo de preparación para algunas actividades.
2. Falta de preparación de los empresarios para su participación en ruedas de negocios y muestras comerciales (Ferias).



#### 4.4.2. NEGOCIOS INTERNACIONALES

Este componente tuvo como objetivo fortalecer el ciclo productivo de las empresas (mercado, conocimiento, tecnología y financiamiento) facilitando los procesos de internacionalización, brindando acompañamiento especializado de acuerdo con las oportunidades de negocio identificadas por las empresas y por la Cámara.

Los resultados obtenidos son:

- 39 empresas que participan en ferias, misiones o ruedas de negocios internacionales (97.5% de cumplimiento).

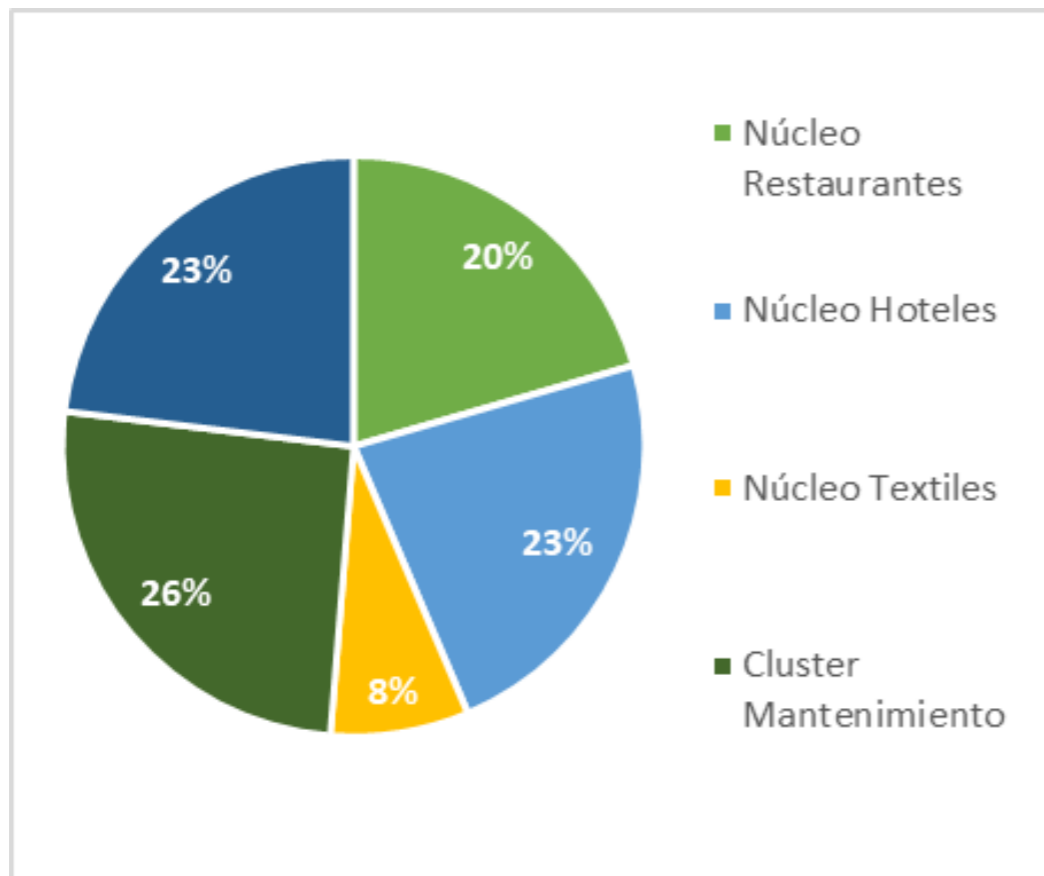


Gráfico XX. Empresas que participan en ferias, misiones o ruedas de negocios internacionales por categorías.

En el marco de este indicador se organizaron tres misiones internacionales:

- Misión Perú: En la que participaron 7 empresas del clúster de mantenimiento. Al culminar la misión cada empresa contó con más de 6 citas concretadas y con intención de contratación. Por otro lado, 3 de las empresas participantes (CDI, IMERC y SITTCA) iniciaron procesos de licitación de contratos en Perú.



- Misión Chile: En la que participaron 9 empresas del núcleo de hoteles. Durante la misión se llevó a cabo un evento con Ladevi Chile en el que los empresarios presentaron sus hoteles a agencias de turismo mayoristas de Chile y, a su vez, promocionaron a Cartagena como destino.

- Misión España: En la que participaron 8 empresas del núcleo de restaurantes. Durante la misión, los empresarios visitaron entidades vinculadas al sector gastronómico así como reconocidos restaurantes de Barcelona a fin de realizar benchmarking y llevar las mejores prácticas a sus negocios. Además, asistieron al Forum Gastronomic, evento gastronómico mundial en el que se muestran las últimas tendencias del sector.



- 1. Proyecto red cacaotera: Por medio del cual se logró impulsar el desarrollo económico de la región al apoyar a asociaciones cacaoteras en sus procesos de internacionalización. En el marco del proyecto, las asociaciones identificaron nuevos clientes y realizaron exportaciones a nuevos mercados. Actualmente el cliente identificado en México está próximo a realizar órdenes de compra que duplicarían los pedidos solicitados en el 2019. Además se evidenciaron mejoras en los procesos de marketing digital y alistamiento internacional de las asociaciones cacaoteras. Esto les permite tener mayores facilidades en el acceso a mercados del exterior.
- 2. Reunión empresarios sector energías renovables: Con el cual se logró generar espacios de relacionamiento con proveedores locales en el sector de energías renovables. Las empresas españolas Solventia Solar y Considera Project Lab lograron identificar proveedores en Cartagena. Con esto logramos que más empresarios de la jurisdicción se conecten con clientes potenciales en el exterior.
- 3. Visita El Corte Inglés: Con esta visita se logró promocionar la ciudad de Cartagena como destino turístico y gastronómico, además fue posible realizar una muestra de productos artesanales elaborados por empresarios del núcleo. Esto generó un gran impacto al permitir que los empresarios recibieran una retroalimentación para lograr acceso a mercados internacionales.
- 4. Visita empresarios de turismo de Chile: Con esta visita fue posible mostrar a los empresarios chilenos la evolución del sector turismo en la ciudad así como a los actores que intervienen en esta. Cartagena pasa a ser líder y modelo para seguir en el turismo mundial.
- 5. Visita Women CAINCO: Con la cual se logró fomentar el liderazgo de las mujeres en el mundo empresarial y desarrollar

espacios de relacionamiento entre mujeres empresarias de Colombia y Bolivia.

- 6. Charla TLC Colombia - Corea: En la cual se logró capacitar a empresarios de la jurisdicción de CCC en todo lo relacionado con el TLC Colombia - Corea del Sur y desarrollar espacios de relacionamiento entre Kotra (Entidad Promotora de Comercio de Corea) y empresarios de la jurisdicción de CCC interesados en adelantar operaciones de comercio exterior con Corea.

#### 4.4.3. ATRACCIÓN DE INVERSIÓN

Por medio del aliado Invest In Cartagena Se promocionaron proyectos estratégicos de la Cámara de Comercio de Cartagena, como la PDH y Recinto ferial, socializándolos con inversionistas como: Hyosung Chemical, Samsung ING; y participando en ferias como FITUR 2019 y SMART CITY.

En trabajo conjunto con la Secretaría de Hacienda Distrital se inició el proyecto para el diseño y la implementación de la Ventanilla Única de Construcción VUC; lo anterior con el objetivo de implementar mejoras en trámites para la optimización del clima de inversión y negocios de la ciudad.

Invest in Cartagena, apoyó 8 nuevas oportunidades/proyectos de inversión que han tomado la decisión de invertir en Cartagena y Bolívar las cuales son provenientes de diversas partes del mundo alineados a diferentes sectores productivos. De las inversiones apoyadas, 5 son de infraestructura para el turismo, 1 del sector Petroquímico Plástico, 1 del sector astillero y 1 de vehí-



# 4.5 | EMPRENDIMIENTO

## 4.5.1. INCUBACIÓN ESTRATEGICA

---

Este componente realizó las siguientes actividades

- 11 empresas del programa Ideas por Una Cartagena Mejor proceso de validación de mercado y 5 empresas en proceso de incubación
- 21 empresas del programa Ideando en proceso de validación y 10 en incubación
- 17 empresas del programa Cartagena Emprende Digital en validación y 11 en incubación

En alianza con Procolombia, se desarrolló el programa Emprendimiento Global, dirigidas a empresas en etapa comercial temprana e interesadas en aprovechar las oportunidades de los mercados internacionales, en la que participaron 17 emprendimientos. El programa consistió en 6 sesiones para validación de sus negocios

Obteniendo estos resultados

270 Iniciativas inscritas en las convocatorias  
70 emprendimientos en BootCamps  
66 Emprendimientos Finalistas  
26 Emprendimientos acompañados en Consultorías

## 4.5.2. CONSOLIDACIÓN PARA EMPRENDIMIENTOS DE ALTO IMPACTO

---

Resumen de actividades:

- 17 empresas del programa Endeavor
- 10 empresas del programa Concurso Emprendedores

Se seleccionaron cinco ganadores en el programa Endeavor y Un ganador del Concurso Emprendedores a los cuales se les implementó la ruta de mejoramiento identificada, a través de un proceso de mentoría y talleres en temáticas especializadas para el fortalecimiento de las Scale Up



Concurso Emprendedores:

15 Preseleccionados

10 Finalistas

1 Ganador, quien recibió un proceso de fortalecimiento interno.

Se realizaron dos menciones especiales a empresas finalistas del Concurso, sobre las cuales se realizó un proceso de fortalecimiento adicional.

Endeavor:

25 empresas convocadas para el programa Scale Up 2019

17 empresas participantes en talleres

5 empresas se beneficiaron con la fase de mentorías individuales

## 4.5.3. EMPRENDIMIENTO CON ENFOQUE POBLACIONAL

---

Con este proyecto se logró incubar y/o consolidar emprendimientos a partir de la metodología CEMPRENDE para fortalecer al emprendedor.

Los grandes logros han sido más de 400 emprendedores participando en procesos de formación integral, más de 240 incubados y consolidados y 5 poblaciones intervenidas.

Todos estos resultados se dieron luego de un proceso de intervención permanente y se duplicaron las metas fijadas en la anualidad.

Las dificultades evidenciadas en marco de la realización de este componente presentaron las siguientes dificultades:

- El acceso a las poblaciones intervenidas es muy complicado por las zonas en que se encuentran.
- Escasos recursos de la población para aportar contrapartidas.
- La difícil articulación con las demás entidades que apoyan a estas poblaciones.
- Las relaciones Interpersonales que se manejan.
- Los emprendedores no son apoyados por su núcleo familiar.

Uno de los retos más importantes de este programa es ayudar al mejoramiento de la calidad de vida de los emprendedores a través de la aplicación de la

## 4.5 | 4.6 | GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

metodología integral “Decido Ser” que además del aspecto técnico tiene un componente psicosocial que aporta al desarrollo integral del emprendedor.

Cifras y Resultados 2019:

- 445 emprendedores formados en las siguientes iniciativas :  
210 emprendedores de los proyectos Jóvenes gestores de paz, Comerciantes de Fredonia, Emprendedores de Ciudad Bicentenario.  
120 microempresarios en alianza con la Refinería de Cartagena  
93 líderes de la localidad  
22 emprendedores realizaron la Ruta de Emprendimiento de la Cámara de Comercio.
- 241 emprendedores asesorados para la construcción de su Plan de negocios:  
70 emprendedores de CEMPRENDE Santa Rosa  
41 Emprendedores del proyecto Minicadenas  
100 emprendedores de proyecto Microactive 2.0  
30 emprendedores del proyecto EmprendeStar
- 183 emprendedores con unidades de negocio en marcha  
• 107 unidades de negocios formalizados  
• Mas de 180 familias con ingresos generados a través de sus emprendimientos  
• Mas 700 personas mejoran su calidad de vida a través de sus emprendimientos
- 5 poblaciones intervenidas: Fredonia, Localidad 3, Faldas de la Popa, Ciudad de Bicentenario y Santa Rosa de Lima.

Los recursos gestionados para capital semilla para el año 2019 fueron por valor de \$1.200.869.036.

### 4.6. GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

---

#### 4.6.1. ANÁLISIS MACRO, MICROECONÓMICOS, REGIONALES Y SECTORIALES

---

Se realizaron un total de catorce (14) estudios orientados a dar respuesta a necesidades de conocimiento internas y externas a la institución. La agenda de estudios misionales estuvo compuesta por la serie de estudios micro y macroeconómicos que cada periodo se produce desde el área, orientado a analizar el crecimiento empresarial y las inversiones de capitales, el comportamiento del comercio exterior departamental, y la producción de los compendios estadísticos Cartagena en cifras. Estos estudios fueron socializados durante el año a través de giras de medios, boletines de prensa y publicaciones en medios de circulación local y nacional.

Se destacan, por otro lado, estudios de tipo sectorial como el de “Simulación del impacto económico y social del recinto ferial de Cartagena de Indias”, y el estudio “Determinantes de la Competitividad en el Comercio Internacional del departamento de Bolívar Colombia: Un enfoque desde la Teoría de la Complejidad Económica”. Así mismo, se realizó un estudio orientado a caracterizar el clúster de mantenimiento competitivo en aras de definir línea base de indicadores para medición de impacto y otro estudio sectorial que buscó la elaboración de un balance tecnológico en empresas de la cadena de valor de la industria metalmeccánica de la ciudad de Cartagena.

No	Estudio
1	Elaboración de un balance tecnológico en empresas de la cadena de valor de la industria metalmecánica de la ciudad de Cartagena
2	Estudio comparativo de costos del sector de restaurantes en Cartagena
3	Estudio de caracterización de empresas del cluster de Mantenimiento Competitivo de la ciudad de Cartagena
4	Diagnóstico del sector inmobiliario de la ciudad de Cartagena de Indias
5	Cartagena en cifras I Trimestre
6	Cartagena en cifras II Trimestre
7	Cartagena en cifras III Trimestre
8	Cartagena en cifras IV Trimestre
9	Inversión empresarial en Cartagena y los municipios del norte de Bolívar, 2018
10	Simulación del impacto económico y social del recinto ferial de Cartagena de Indias: Un análisis a partir de la matriz insumo producto.
11	Análisis del comportamiento del comercio exterior de Bolívar 2018
12	Análisis del comportamiento del comercio exterior de Bolívar I semestre 2019
13	Determinantes de la Competitividad en el Comercio Internacional del departamento de Bolívar Colombia: Un enfoque desde la Teoría de la Complejidad Económica
14	Informe Económico de los municipios de la jurisdicción de la cámara de comercio de Cartagena 2018

## RETOS

Es importante tener en cuenta el aumento en la demanda de estudios de parte del cliente interno y externo a la CCC, y las restricciones presupuestales previstas en el plan de acción 2020, lo que implica un reto para la consecución de cooperación técnica y financiera que permita desarrollar la agenda de investigaciones.

### 4.6.2. REVISTA ACADÉMICA DE DESARROLLO REGIONAL Y COMPETITIVIDAD

Se editó y socializó un nuevo proyecto editorial denominado “Revista Coneccta” el cual se proyecta como un espacio de divulgación sobre temas de economía y desarrollo regional cuyo objeto es difundir información amplia sobre temas centrales del entorno económico de Cartagena y el Caribe colombiano, tales como, innovación, infraestructura, emprendimiento, desarrollo regional, historia económica, economía internacional, política económica, y la actualidad de los principales sectores productivos. Simultáneamente, la revista sirve como órgano de difusión de la información institucional de la Cámara de Comercio, y de su agenda académica y cultural.



El mayor reto es posicionar a la revista como un producto de divulgación de corte académico con información que conecte al empresario con las tendencias actuales del mundo de los negocios.

## 4.7 | APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO

Este proyecto se materializó mediante la suscripción de un convenio con el aliado Centro de Pensamiento de Cartagena y -Bolívar, quienes se encargaron de realizar diferentes actividades de divulgación del conocimiento generado a partir de los estudios realizados en las vigencias anteriores. Así, pudimos participar en diferentes espacios presentando resultado del proyecto "Caracterización de las industrias culturales y creativas de Cartagena de Indias, su importancia en la economía y generación de empleo". También, se realizó socialización del estudio de impacto económico del Recinto Ferial en el día internacional del turismo en el colegio mayor de Bolívar y participamos en un panel sobre impacto económico del turismo de reuniones en el Tecnológico Comfenalco. Nuestros investigadores también participaron como ponentes en el seminario internacional de la asociación de estudios del caribe desarrollado en la ciudad de Barranquilla.

Por otra parte, se desarrolló la arquitectura de la futura biblioteca digital de la Cámara d Comercio, donde reposará todos los documentos de investigación y otros productos desarrollados por la entidad como boletines y laudos arbitrales.

En el marco del trabajo en cooperación con el centro de pensamiento de Cartagena y Bolívar, se desarrollaron también diversas actividades de generación y apropiación social del conocimiento, en los que se destaca la realización de las tertulias la Ruta en temas de economía naranja y desarrollo económico y proyectos como "Estudio comparativo de costos del sector de restaurantes en Cartagena"

1 Ganador, quien recibió un proceso de fortalecimiento interno.  
Se realizaron dos menciones especiales a empresas finalistas del Concurso, sobre las cuales se realizó un proceso de fortalecimiento adicional.

Endeavor:

25 empresas convocadas para el programa Scale Up 2019

17 empresas participantes en talleres

5 empresas se beneficiaron con la fase de mentorías individuales



# 4.8 | ENTORNO COMPETITIVO

## 4.8.1. NÚCLEOS

---

El objetivo de este componente fue fomentar el trabajo colaborativo a través de acciones conjuntas acordes a las condiciones de cada grupo para fortalecer su gestión empresarial. Lo cual se evidenció en los resultados obtenidos así:

Se desarrollaron 5 proyectos que impactaron al posicionamiento de los núcleos como grupo: Bodas judías, Farex 2019, IXELMODA, Cuchara de palo, misión Chile hoteles.

15 planes e trabajo realizados.

320 mipymes impactadas a través de reuniones, formación, acompañamiento.

Los retos planteados en la continuidad de este importante proyecto son: Ampliar los espacios de promoción y generación de negocios a otros núcleos no priorizados para estas actividades.

Lograr acceder a recursos de cofinanciación a través de proyectos de cooperación nacionales o internacionales.

Aumentar el número de mipymes que acceden a herramientas de fortalecimiento a través de asistencias técnicas.

Generar espacios propios de fortalecimiento empresarial como ferias, eventos, etc.

Adicional al cumplimiento del proyecto en Plan de Acción, se realizaron las siguientes actividades que logran impactar los resultados de Núcleos:

Misión Internacional de hoteles a Santiago de Chile: Se logró la participación de 8 empresas con oportunidades de negocios en el exterior.

Misión internacional de restaurantes a Barcelona: Se logró la participación de 6 empresas, impactando mejoras en procesos dentro de las empresas e identificando tendencias a nivel internacional que mejoren el servicio que éstas ofrecen.



Creación de nuevos Núcleos: Se crean 2 núcleos empresariales: energías Renovables y Bares y Discotecas, con esto se amplía la cobertura empresarial generando mayores impactos a los empresarios.

23 temáticas impartidas a través del servicio de núcleos, lo cual evidenció mejoras en los procesos dentro de la empresa y apropiación de conocimiento gerencial.

160 mipymes participando en espacios de promoción nacional y local, logrando la promoción comercial que permite incremento en ventas de las empresas, acceso a nuevos mercados y el incremento de capacidades técnicas para aumentar la oferta de valor.

## 4.8.2. CLÚSTER

---

A través de este componente se logra fortalecer la competitividad de la cadena de valor de los clúster mediante una gobernanza efectiva enfocada al desarrollo de estrategias, que generen beneficios a corto y mediano plazo.

Los resultados más relevantes fueron:

Se desarrollaron 4 proyectos que impactaron el fortalecimiento de los Clúster: Astilleros con PTP, Construcción con PTP, Reto Clúster con INNpulsa, y Clúster Clus con INNpulsa.

Se impactaron 89 empresas por medio del proyecto Construcción, Clúster petroquímico, clúster de mantenimiento y la reactivación del clúster marítimo.

Se implementaron 4 iniciativas de refuerzo a la competitividad de clúster:

1. Se realizó el lanzamiento de clúster petroquímico- plástico de Cartagena y Bolívar.

2. Se ratificó el Clúster de Mantenimiento Competitivo.

3. Se realizó reunión para la reactivación de Clúster Marítimo.

4. Se firmó convenio con Innpulsa para el fortalecimiento del clúster de indus-

# 4.8 | 4.9 | FORTALECIMIENTO EN ARBITRAJE Y CONCILIACIONES

trias creativas y culturales

Se implemento el plan de trabajo de Clúster de mantenimiento obteniendo un 85,9% de cumplimiento

Además de lo anterior, se realizaron las siguientes actividades que contribuyeron al componente:

Se logro que 5 empresas del clúster de mantenimiento obtuvieran certificaciones, permitiendo que las empresas tengan mejores oportunidades de negocios y aumentan sus capacidades internas .

Realización del Curso Basura cero: se logró la participación de 8 empresas del clúster PQP, logrando que Ajoever y Esenttia se certificaran en Basura Cero por ICONTEC. Los 11 participantes fueron certificados como auditores internos.

## 4.8.3. ALIANZAS PARA EL EMPRENDIMIENTO Y EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Se gestionaron \$3.924.746.526 mediante la ejecución de 7 alianzas gestionadas para emprendimiento y fortalecimiento empresarial.

Se movilizaron \$3.096.664.810 mediante 6 empresas, de las cuales 2 son del sector TIC, 1 del sector manufactura, 1 del sector mantenimiento, 1 del sector agroindustrial y 1 del sector gremial. de las cuales 2 de ellas lograron realizar movilización de recursos en más de una ocasión en el año 2019.

Se formularon 43 proyectos de los cuales:

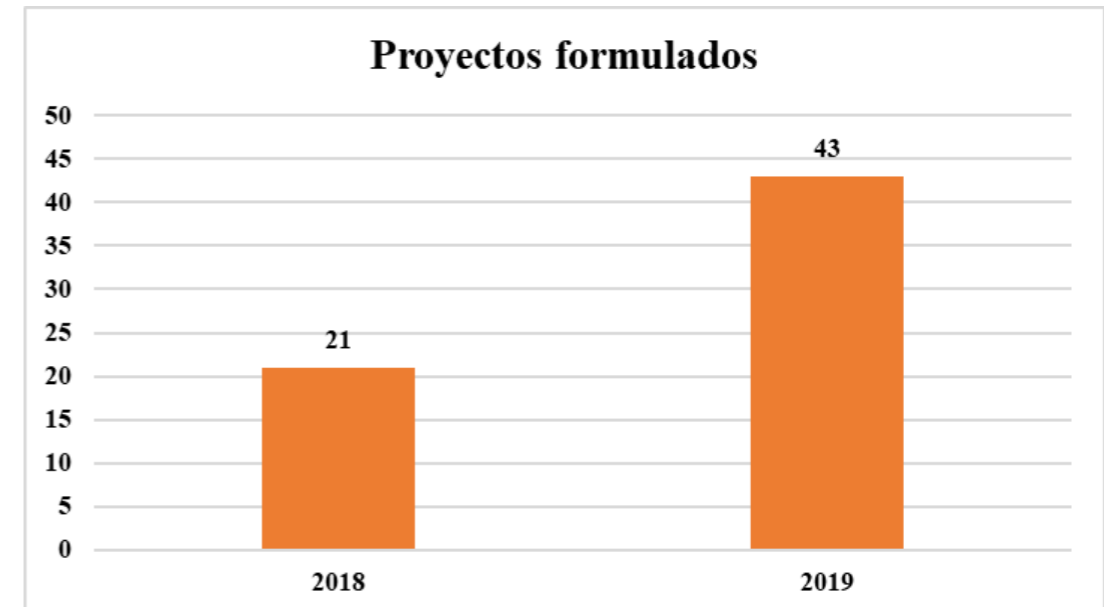
Servicios empresariales:14

Competitividad:19

Vicepresidencia:1

CDEC:1

Cultura:8



## 4.9. FORTALECIMIENTO EN ARBITRAJE Y CONCILIACIONES

Los componentes que integran el proyecto de Fortalecimiento en Arbitraje y Conciliaciones que le apuntan directamente al objetivo estratégico C3. Fortalecer el ecosistema de Competitividad Regional, es uno solo el cual se detalla a continuación.

### 4.9.1. FORTALECIMIENTO DEL CAC COMO SEDE LOGÍSTICA DE ARBITRAJE Y CONCILIACIONES

Impacto.

Era meta en el año 2019 promocionar el CAC para lograr el uso de su sede en un trámite arbitral nacional o internacional y para ello era necesario celebrar alianzas o acuerdos con entidades nacionales o internacionales que tuvieran como objetivo la prevención y resolución de conflictos. Sumado a lo anterior, debía elaborarse un portafolio lo suficientemente atractivo para la promoción del servicio logístico de audien-



cias nacionales y/o internacionales.

Con fundamento en lo mencionado, se contrató una consultoría para que asesorara al CAC en la continuación y puesta en marcha de nuevos productos relacionados o que giraran alrededor del servicio de arbitraje internacional y entregara además un documento contentivo de la estructura jurídica y operativa del Centro, el listado de los posibles aliados y mecanismos de relacionamiento con el CAC, el listado de posibles árbitros y peritos que fueran reconocidos internacionalmente.

Adicionalmente se celebró una alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá para que sean nuestros aliados estratégicos para la prestación conjunta de los servicios de arbitraje nacional e internacional.

Dificultades.

La principal dificultad presentada en lo referente al arbitraje internacional es que la normativa aplicable no tiene un término máximo para que se lleve a cabo el arbitraje, de hecho, en el mes de febrero fue escogido el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena como sede logística para un trámite arbitral internacional y el mismo no ha podido avanzar por cuanto no ha habido acuerdo entre las partes para el pago de los gastos Honorarios y administración del CAC.

Retos.

Lograr que el CAC sea sede logística de por lo menos tres (3) arbitrajes nacionales y/o internacionales y suscribir al menos tres (3) alianzas con centros de arbitrajes internacionales que permitan que se realicen este tipo de arbitrajes en el Centro.

Datos.

Un (1) Arbitraje Internacional radicado cuyas partes son: STAR GOODS PETROLEUM S.A, domiciliada en Panamá Vs C.I VANOIL S.A NIT. domiciliada en Cartagena. En cuanto a los componentes del proyecto de Fortalecimiento de Espacios de conocimiento jurídicos empresariales, que le apunta al mismo objetivo estratégico del plan de acción, esto es C3. Fortalecer el ecosistema de Competitividad Regional, son dos: Con-

greso de Derecho y Tertulias jurídicas y Diplomados.

4.10.Fortalecimiento de Espacios de conocimiento jurídicos empresariales

4.10.1.Congreso de Derecho

Impacto.

La V versión del Congreso Internacional de Derecho Empresarial, Contable y de los Negocios fue realizado los días 17 y 18 de octubre del 2019 y contó con la presencia de más de 15 reconocidos juristas nacionales e internacionales, quienes durante día y medio expusieron, a través de conferencias magistrales y paneles, todo lo concerniente a la tecnología al servicio del derecho, los retos de la libertad de expresión en el contexto de las redes sociales, temas contables, empresariales y por supuesto hubo una jornada completa donde se trataron temas de Arbitraje Nacional e Internacional. Al congreso asistieron más de 200 personas, que calificaron el evento como uno de los mejores en sus cinco versiones.

Dificultades.

La principal dificultad fue la logística del evento en lo referente a la contratación de los proveedores y el traslado de los conferencistas a la ciudad debido al cruce de sus agendas con otras actividades. Otra de las dificultades encontradas fue la poca difusión del evento y que coincidiera con otros eventos camerales.

Retos.

Organizar el Congreso del 2020 con la debida anticipación, conformando una agenda con conferencistas locales, nacionales e internacional de alto nivel.

#### 4.10.2. Tertulias Jurídicas y diplomados

##### Impacto.

Este espacio de reflexión tiene un impacto positivo en el sector empresarial, toda vez que son tratados temas de actualidad jurídica para empresarios de nuestra jurisdicción, buscando propiciar espacios de debate jurídico y actualización de normas. A la vez, en estos espacios se promocionan los servicios del CAC.

##### Retos.

Realizar siete (7) tertulias jurídicas en el año 2020, con participación mínima de 300 asistentes.

##### Datos.

Las tertulias contaron la participación de 192 asistentes.

#### 1. DIPLOMADOS.

##### Impacto.

En el mes de agosto se dio inicio al DIPLOMADO DE FORMACION DE CONCILIADORES EN DERECHO. En esta promoción se incluyeron tres módulos con temas de actualidad como:

- Conflictos internacionales y mecanismos internacionales de resolución,
- Escenarios, actores y agentes del conflicto en Colombia.
- La conciliación internacional.

##### Retos.

Graduar dos promociones de Diplomados: uno en Formación de Conciliadores en Derecho y el otro de Formación de Conciliadores en Insolvencia.

##### Datos.

Este Diplomado contó con la participación de 28 estudiantes.

#### OTROS DATOS DE INTERÉS

Se realizaron dos (2) Jornadas de Conciliación y Acceso a la Justicia gratuitas, una en el primer semestre del año donde fueron radicados 62 casos y la otra jornada fue realizada en el segundo semestre y se radicaron 45 casos para conciliaciones en temas comerciales, civiles y de familia.

Se impartieron capacitaciones en MASC con énfasis en Arbitraje así:

- 73 estudiantes del programa de derecho de la Fundación Tecnológica Antonio de Arévalo.
- 18 estudiantes del Colegio Británico de Cartagena.
- 20 estudiantes del programa de derecho de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Se realizaron cinco (5) formaciones especializadas para los árbitros y conciliadores de las listas oficiales del CAC.

#### 4.11. Desarrollo Regional Sostenible

##### 4.11.1. Proyectos regionales externos

La Cámara de Comercio de Cartagena en convenio con Consejo Gremial de Bolívar, apoyo al seguimiento y gestión de los proyectos estratégicos de la región: Protección Costera-1era Avenida de Boca grande, Plan Maestro de Drenajes Pluviales, Culminación Vía Perimetral, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan 5G que incluye selección del nuevo operador de energía para el departamento y Rap Caribe.

Se logró la inclusión de los proyectos Recinto Ferial, Macroproyecto del Canal del Dique y Sistema de Drenajes Pluviales en el Plan Nacio-



nal de Desarrollo 2018-2022.

En trabajo conjunto con CGB y en coordinación con la Gobernación de Bolívar, Alcaldía Mayor de Cartagena y Gobierno Nacional se establecieron las siguientes mesas: Mesa de seguimiento para el cierre financiero del Proyecto de Restauración del Canal del Dique; Mesa de seguimiento Proceso de Transición, Plan de Inversiones y selección del nuevo Operador de Energía Eléctrica para la Región Caribe; Mesa de seguimiento al cronograma de ejecución y contratación del Proyecto de Protección Costera para Cartagena; Mesa de seguimiento a Proyectos de Impacto Regional.

A continuación se mencionan los avances más importantes obtenidos en proyectos acompañados:

- Canal del Dique: Se avanzó en el cierre financiero del proyecto, hubo traslado de las competencias del proyecto del Fondo de Adaptación a la Agencia Nacional de Infraestructura- ANI COLOMBIA, se definió el componente social y el seguimiento al problema predial en Gambote y Santa Lucía para culminar obras de mitigación de la fase I del proyecto; sólo faltan 2 de los 12 centros poblados a intervenir, se ratificó el compromiso de la Gobernación de Bolívar con el proyecto.
- Protección Costera y ampliación de la 1era avenida de Bocagrande: Se obtuvo licencia ambiental aprobada y vigente, recursos distritales y nacionales asegurados por \$160.000 millones, convocatoria Pública para la selección y contratación de las obras, para la Fase 1, componente 2 (Tenaza - Crespo), fueron aprobados \$21.000 millones en OCAD distrital, quedando pendiente por conseguir y gestionar \$44.000 millones.
- La Cámara de Comercio de Cartagena, como promotor la PDH (Planta deshidrogenadora de propano), trabajó durante el 2019 en el desarrollo de un estudio de Pre factibilidad financiera del proyecto para la consecución de inversionistas.
- Se realizó reunión con el área de gestión de riesgos de la alcaldía de Cartagena, con el fin de conocer el estado del proyecto Bosques de Paz y buscar fuentes de financiación con Findeter para el mismo. Este proyecto se priorizó por la CCC para acompañar en el 2020.

## 2.11.2. Proyectos propios con impacto Regional

En trabajo conjunto con Fira Barcelona se logró diseñar el plan de negocios del Recinto Ferial de Cartagena, en el que se hace un análisis de mercado estratégico, una revisión e

- identificación de oportunidades y elaboración del Business Case.
- La Cámara de Comercio de Cartagena asumió la secretaría técnica del Comité Operativo de Recinto Ferial, compuesto por la Alcaldía y la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Recinto Ferial fue incluido dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, como uno de los proyectos priorizados de Cartagena y Bolívar.
- Se logró posicionar el proyecto frente al alcalde electo de Cartagena de Indias.

## 4.11.3. Alianzas para el desarrollo Regional

- Se generaron durante el año 2019, 6 alianzas que promueven el desarrollo regional con entidades de orden nacional:
- Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, para aunar esfuerzos técnicos, profesionales, administrativos y financieros para realizar un acompañamiento a las políticas de planificación que propendan por la determinación y el acompañamiento a las políticas de planificación y el fortalecimiento de directrices de actuación, tanto en los aspectos urbanísticos y/o arquitectónicos, sociales, culturales, económicos ambientales así como en los mecanismos de gestión y financiamiento de proyectos y actividades que apunten por el desarrollo económico y por el impulso de la competitividad de la ciudad.
  - Consejo Gremial de Bolívar, con el objetivo de aunar esfuerzos técnicos, económicos, administrativos y logísticos para brindar apoyo al seguimiento y gestión de los proyectos estratégicos de la región, priorizados en consejo por la Cámara y el consejo gremial del Bolívar.
  - Fundación Mamonal, para la identificación de los retos que tiene la Alcaldía Mayor del Distrito de Cartagena de Indias para el fortalecimiento del ecosistema de competitividad regional en la ciudad, así como establecer las recomendaciones y plan de acción a adoptar por aquella frente a los retos identificados.

# 4.11 | DIPLOMAS

- Vidaesp, para brindar asesoría técnica y acompañamiento a la Vicepresidencia de Competitividad en la priorización de focos y proyectos de Competitividad de la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Brainy S.A.S., con el objetivo de formular el Plan Estratégico del Sector Energético de Cartagena y Bolívar, mediante la ejecución de las etapas de organización y planeación, análisis estratégico, balance y cierre.
- Deloitte, con quien se firma un acuerdo para la colaboración empresarial para propiciar el desarrollo de una PDH (Planta deshidrogenadora de porpano) en Cartagena.

La Cámara de Comercio de Cartagena, con el objetivo de posicionar los proyectos de ciudad a nivel internacional y conocer buenas prácticas de desarrollo, participó en 6 eventos de gran impacto Nacional/internacional:

- Tourism Tech Adventures: Conectar a empresarios y visionarios para explorar oportunidades de inversión en turismo y escalar modelos de negocio disruptivos y fomentar la aplicación de la ideología de la Organización Mundial de Turismo (OMT).
- Cumbre Colombo Francesa de Educación Superior, Investigación e Innovación COLIFRI 2019.
- 4to Congreso Empresarial Colombiano – CEC 2019
- EPIC PROGRAM: Business Model Innovation, donde se mostraron nuevas y diferentes técnicas para innovar, entender lo que viene en el futuro y cómo prepararse para esto. La Cámara de Comercio de Cartagena acompañó a empresas y emprendedores locales: Di Silvio Trattoria, Lhoist, Ventura Foods.
- Asamblea AICO, Viña del Mar: Se identificaron buenas prácticas de comercio electrónico, y las nuevas tecnologías aplicadas al retail; así mismo, se conoció el rol de las cámaras de comercio en la transformación digital.
- Smart City Expo World Congress 2019, la participación de la CCC tuvo como uno de sus objetivos promocionar proyectos estratégicos de Cartagena de Indias para identificar posibles oportunidades de inversión.

## 2.11.4. Fortalecimiento del ecosistema competitivo

Se participó en comités y mesas de trabajo en el marco de la comisión regional de competitividad y se desarrollaron 6 tertulias para fortalecer el ecosistema competitivo:

- Desarrollo territorial y rural
- Energías renovables
- Tertulia realizada por DELOITTE sobre "Efectos de la inexecutable de la Ley 1943 de

2018

- Tertulia del Mar
  - Estrategia nacional de energía circular
  - Innovación, Economía Digital y 4ta Revolución Industrial
- 2.10.2. Tertulias Jurídicas y diplomados

Impacto.

Este espacio de reflexión tiene un impacto positivo en el sector empresarial, toda vez que son tratados temas de actualidad jurídica para empresarios de nuestra jurisdicción, buscando propiciar espacios de debate jurídico y actualización de normas. A la vez, en estos espacios se promocionan los servicios del CAC.

Retos.

Realizar siete (7) tertulias jurídicas en el año 2020, con participación mínima de 300 asistentes.

Datos.

Las tertulias contaron la participación de 192 asistentes.

## 5. DIPLOMADOS.

Impacto.

En el mes de agosto se dio inicio al DIPLOMADO DE FORMACION DE CONCILIADORES EN DERECHO. En esta promoción se incluyeron tres módulos con temas de actualidad como:

- Conflictos internacionales y mecanismos internacionales de resolución,
- Escenarios, actores y agentes del conflicto en Colombia.

- La conciliación internacional.

Retos.

Graduar dos promociones de Diplomados: uno en Formación de Conciliadores en Derecho y el otro de Formación de Conciliadores en Insolvencia.

Datos.

Este Diplomado contó con la participación de 28 estudiantes.

#### OTROS DATOS DE INTERES

Se realizaron dos (2) Jornadas de Conciliación y Acceso a la Justicia gratuitas, una en el primer semestre del año donde fueron radicados 62 casos y la otra jornada fue realizada en el segundo semestre y se radicaron 45 casos para conciliaciones en temas comerciales, civiles y de familia.

Se impartieron capacitaciones en MASC con énfasis en Arbitraje así:

- 73 estudiantes del programa de derecho de la Fundación Tecnológica Antonio de Arévalo.
- 18 estudiantes del Colegio Británico de Cartagena.
- 20 estudiantes del programa de derecho de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Se realizaron cinco (5) formaciones especializadas para los árbitros y conciliadores de las listas oficiales del CAC.

#### 4.11. Desarrollo Regional Sostenible

##### 4.11.1. Proyectos regionales externos

La Cámara de Comercio de Cartagena en convenio con Consejo Gremial de Bolívar, apoyo al seguimiento y gestión de los proyectos estratégicos de la región: Protección Costera- 1era Avenida de Bocagrande, Plan Maestro de Drenajes Pluviales, Culmina-

ción Vía Perimetral, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan 5G que incluye selección del nuevo operador de energía para el departamento y Rap Caribe.

Se logró la inclusión de los proyectos Recinto Ferial, Macroproyecto del Canal del Dique y Sistema de Drenajes Pluviales en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

En trabajo conjunto con CGB y en coordinación con la Gobernación de Bolívar, Alcaldía Mayor de Cartagena y Gobierno Nacional se establecieron las siguientes mesas: Mesa de seguimiento para el cierre financiero del Proyecto de Restauración del Canal del Dique; Mesa de seguimiento Proceso de Transición, Plan de Inversiones y selección del nuevo Operador de Energía Eléctrica para la Región Caribe; Mesa de seguimiento al cronograma de ejecución y contratación del Proyecto de Protección Costera para Cartagena; Mesa de seguimiento a Proyectos de Impacto Regional.

A continuación se mencionan los avances más importantes obtenidos en proyectos acompañados:

- Canal del Dique: Se avanzó en el cierre financiero del proyecto, hubo traslado de las competencias del proyecto del Fondo de Adaptación a la Agencia Nacional de Infraestructura- ANI COLOMBIA, se definió el componente social y el seguimiento al problema predial en Gambote y Santa Lucía para culminar obras de mitigación de la fase I del proyecto; sólo faltan 2 de los 12 centros poblados a intervenir, se ratificó el compromiso de la Gobernación de Bolívar con el proyecto.
- Protección Costera y ampliación de la 1era avenida de Bocagrande: Se obtuvo licencia ambiental aprobada y vigente, recursos distritales y nacionales asegurados por \$160.000 millones, convocatoria Pública para la selección y contratación de las obras, para la Fase 1, componente 2 (Tenaza - Crespo), fueron aprobados \$21.000 millones en OCAD distrital, quedando pendiente por conseguir y gestionar \$44.000 millones.

- La Cámara de Comercio de Cartagena, como promotor la PDH (Planta deshidrogenadora de propano), trabajó durante el 2019 en el desarrollo de un estudio de Pre factibilidad financiera del proyecto para la consecucion de inversionistas.

- Se realizó reunión con el área de gestión de riesgos de la alcaldía de Cartagena, con el fin de conocer el estado del proyecto Bosques de Paz y buscar fuentes de financiación con Findeter para el mismo. Este proyecto se priorizó por la CCC para acompañar en el 2020.

#### 4.11.2. Proyectos propios con impacto Regional

En trabajo conjunto con Fira Barcelona se logró diseñar el plan de negocios del Recinto Ferial de Cartagena, en el que se hace un analisis de mercado estratégico, una revisión e identificación de oportunidades y elaboración del Business Case.

- La Cámara de Comercio de Cartagena asumió la secretaría técnica del Comité Operativo de Recinto Ferial, compuesto por la Alcaldía y la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Recinto Ferial fue incluido dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, como uno de los proyectos priorizados de Cartagena y Bolívar.
- Se logró pocisionar el proyecto frente al alcalde electo de Cartagena de Indias.

#### 4.11.3. Alianzas para el desarrollo Regional

Se generaron durante el año 2019, 6 alianzas que promueven el desarrollo regional con entidades de orden nacional:

- Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, para aunar esfuerzos técnicos, profesionales, administrativos y financieros para realizar un acompañamiento a las políticas de planificación que propendan por la determinación y el acompañamiento a las políticas de planificación y el fortalecimiento de directrices de actuación, tanto en los aspectos urbanísticos y o arquitectónicos, sociales, culturales, económicos ambientales así como en los mecanismos de gestión y financiamiento de proyectos y actividades que apunten por el desarrollo económico y por el impulso de la competitividad de la ciudad.

- Consejo Gremial de Bolívar, con el objetivo de aunar esfuerzos técnicos, económicos, administrativos y logísticos para brindar apoyo al seguimiento y gestión de los proyectos estratégicos de la región, priorizados en consejo por la Cámara y el consejo gremial del Bolívar.

- Fundación Mamonal, para la identificación de los retos que tiene la Alcaldía Mayor del Distrito de Cartagena de Indias para el fortalecimiento del ecosistema de competitividad regional en la ciudad, así como establecer las recomendaciones y plan de acción a adoptar por aquella frente a los retos identificados.

- Vidaesp, para brindar asesoría técnica y acompañamiento a la Vicepresidencia de Competitividad en la priorización de focos y proyectos de Competitividad de la Cámara de Comercio de Cartagena.

- Brainy S.A.S., con el objetivo de formular el Plan Estratégico del Sector Energético de Cartagena y Bolívar, mediante la ejecución de las etapas de organización y planeación, análisis estratégico, balance y cierre.

- Deloitte, con quien se firma un acuerdo para la colaboración empresarial para propiciar el desarrollo de una PDH (Planta deshidrogenadora de porpano) en Cartagena.

La Cámara de Comercio de Cartagena, con el objetivo de posicionar los proyectos de ciudad a nivel internacional y conocer buenas prácticas de desarrollo, participó en 6 eventos de gran impacto Nacional/internacional:

- Tourism Tech Adventures: Conectar a empresarios y visionarios para explorar oportunidades de inversión en turismo y escalar modelos de negocio disruptivos y fomentar la aplicación de la ideología de la Organización Mundial de Turismo (OMT).

- Cumbre Colombo Francesa de Educación Superior, Investigación e Innovación COLIFRI 2019.

- 4to Congreso Empresarial Colombiano – CEC 2019

- EPIC PROGRAM: Business Model Innovation, donde se mostraron nuevas y diferentes técnicas para innovar, entender lo



que viene en el futuro y cómo prepararse para esto. La Cámara de Comercio de Cartagena acompañó a empresas y emprendedores locales: Di Silvio Trattoria, Lhoist, Ventura Foods.

- Asamblea AICO, Viña del Mar: Se identificaron buenas prácticas de comercio electrónico, y las nuevas tecnologías aplicadas al retail; así mismo, se conoció el rol de las cámaras de comercio en la transformación digital.

- Smart City Expo World Congress 2019, la participación de la CCC tuvo como uno de sus objetivos promocionar proyectos estratégicos de Cartagena de Indias para identificar posibles oportunidades de inversión.

#### 2.11.4. Fortalecimiento del ecosistema competitivo

Se participó en comités y mesas de trabajo en el marco de la comisión regional de competitividad y se desarrollaron 6 tertulias para fortalecer el ecosistema competitivo:

- Desarrollo territorial y rural
- Energías renovables
- Tertulia realizada por DELOITTE sobre "Efectos de la inexecutable de la Ley 1943 de 2018"
- Tertulia del Mar
- Estrategia nacional de energía circular
- Innovación, Economía Digital y 4ta Revolución Industrial



- Se desarrollaron Iniciativas para la mejora de los índices de competitividad como la Ventanilla Única Empresarial y Ley para la simplificación de Trámites









**La Alcaldía de Cartagena de Indias,  
 la Secretaría de Hacienda distrital  
 e Invest In Cartagena**

**Invitan a:**  
**2da reunión conformación mesa interinstitucional  
 Ventanilla Única de Construcción**

Que se desarrollará de la siguiente manera:

- Presentación del proyecto y alcance de la etapa de diseño de la plataforma.
- Explicación de metodología de levantamiento de información.
- Organización del proceso de levantamiento de información en las entidades.

**Fecha:** martes 16 de julio de 2019  
**Lugar:** Torres Grupo Area, sala de juntas  
 Bocagrande, Av. San Martín Cl. 11#16  
**Hora:** 08:00 a 10:00 a.m.



#### 411.5. Jóvenes protagonistas de Cambio

2.507 jóvenes participando de eventos y actividades  
 7 Actividades y eventos realizados en la estrategia de jóvenes  
 6 Formaciones realizadas en la estrategia de jóvenes  
 1 Foro de jóvenes realizados

#### 4.11.6. Veedurías ciudadanas

A través del convenio con Cartagena como vamos se realizó la socialización de la ruta Cartagena para donde vamos en el marco de la publicación informe de calidad de vida y se culminó el operativo de campo de la encuesta de percepción ciudadana.

#### 4.12. Fortalecimiento del Capital de marca institucional

Mediante el desarrollo de encuestas se identifica un 90% satisfacción del cliente interno

Definición del portafolio de servicios de la Cámara de Comercio de Cartagena

Se obtuvo un incremento del posicionamiento de la imagen de la CCC

#### 4.13. Cámara Preferencial

Luego de un análisis, se pudo determinar que una de las posibles causas o motivos sobre el incumplimiento del indicador, pudo ser el incremento de la meta en el número de afiliados para el año 2019, toda vez que esta debía pasar de 531 afiliados que había a 31 de diciembre de 2018 a 813 en el 2019, lo que representó un incremento en más del 50% del total de los afiliados que venían en el 2018. A lo anterior, se suman no solo las desafiliaciones por no cumplimiento de requisitos o por ocurrencia de las causales previstas en la ley, sino también las solicitadas por los mismos afiliados, lo que representó



el 10% del total de los afiliados activos a diciembre a 2018 Como acción de mejora, en el mes de abril del año inmediatamente anterior, se inició una campaña de promoción interna y externa del programa de afiliados a Cámara Preferencial, para ello se amplió el portafolio de servicios con beneficios en formaciones, visitas y diagnósticos empresariales y, de otra parte, visibilizando a los afiliados en los medios de comunicación aliados y canales propios de la CCC, en eventos y programas dirigidos, entre otros Pese a la estrategia programada en el 2019 y los planes de choque realizados, no se logró la meta establecida debido a las razones antes expuestas y a que los comerciantes no consideran atractivo ser afiliados, bien sea porque no cuentan con los recursos para pagar una cuota de afiliación y/o porque no sienten compensados en beneficios lo que pagan como cuota Teniendo en cuenta estos resultados y los motivos expresados por los comerciantes, este ente cameral incluyó dentro del Plan de Acción 2020, una completa reestructuración del programa de afiliados a Cámara Preferencial, en el cual se fortalecerán los beneficios ofrecidos, y una agresiva campaña de mercadeo, esperando que los empresarios de nuestra jurisdicción se motiven a ser afiliado a la CCC

#### 4.14.Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión

La Cámara de Comercio de Cartagena dentro de sus procesos internos tiene establecido el Proceso de Gestión de Evaluación y Control, en cual hace parte de Sistema de Control Interno de la entidad, como gestor de este. El objetivo de este proceso es: “Proporcionar un grado de seguridad razonable en la gestión de la Cámara de Comercio de Cartagena de forma sistemática, integral y objetiva en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente y los lineamientos adoptados, de tal manera que sirva de apoyo a la toma de decisiones del nivel directivo”.

Este ente cameral en aras de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 8.2.1 del Título VIII de la Circular Única proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio tiene como elementos del Sistema de Control Interno los siguientes:

- 1.Entorno de control.
- 2.Valoración de riesgo.
- 3.Información y comunicación.
- 4.Actividades de control.

#### 5.Seguimiento de los controles.

Se enunciarán los aspectos más representativos dentro de la gestión de este proceso en la vigencia 2019:

##### 1.Entorno de control.

Es la base fundamental de todos los componentes del control interno, ya que establece los parámetros necesarios dentro de la entidad para crear la filosofía institucional, su estructura, valores éticos y la competencia del personal dentro de la cámara. Liderado por la Junta Directiva desde sus funciones y por el Presidente Ejecutivo quien materializa en este ente cameral las estructuras necesarias para poder desarrollar el logro de los objetivos institucionales.

- La Cámara de Comercio de Cartagena cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo aprobado en el 2019 por la Junta Directiva, estableciendo directrices para tanto para los miembros de la Junta Directiva como para los empleados de la entidad.
- Se cuenta con un Comité Directivo que se reúne frecuentemente para analizar el desarrollo de la entidad, así como la revisión de la ejecución del Plan de Acción y las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos traza e capacitó al equipo directivo en aspectos gerenciales.
- Las caracterizaciones de los procesos fueron actualizadas, de acuerdo con el lineamiento estratégico, así como los procedimientos que se desarrollan dentro de cada uno de ellos.
- Se siguió con la implementación de la estructura organizacional aprobada en el 2018, de la cual solo falta la tercera fase.
- El Manual de Contratación de la entidad fue actualizado.

##### 2.Valoración del Riesgo.

Es un elemento de suma importancia dentro del sistema de control

interno, por tanto, este ente cameral debe seguir trabajando para fortalecer este elemento. En el 2019 se realizaron las siguientes actividades:

- Se inicia un trabajo de concientización sobre la necesidad de actualizar la metodología para la identificación, tratamiento y actualización de los mapas de riesgos establecidos en la entidad.
- Se trabaja en la construcción de una política de riesgos, la cual se encuentra en revisión para ser presentada a aprobación de la Junta Directiva en la vigencia 2020.

### 3. Información y Comunicación.

Este componente tiene como propósito velar por que la entidad use y brinde a sus usuarios información organizada, oportuna, confiable y relevante, con el fin de ayudar al cumplimiento de los objetivos trazados.

- Existe un área dedicada a las comunicaciones externas y las internas.
  - La información que brindan de los procesos y áreas es útil para la toma de decisiones.
- Las decisiones tomadas y noticias relevantes son comunicadas a todos los niveles de la entidad.
- Se lleva una trazabilidad de las acciones de mejora que se tramitan al interior de la cámara.

### 4. Actividades de Control.

Se ejecutan en todos los niveles y empleados de la entidad, a través de las responsabilidades definidas dentro de los manuales de funciones, las actividades que se realizan y el seguimiento realizado por los superiores. Además de los controles establecidos desde el punto de vista económico, de información, tecnológicos, humanos y físicos.

- Se cuenta con certificación de calidad en los procesos definidos como misionales.
- Existe un control de acceso a las sedes de la entidad.
- Existen comités de seguimiento interno para ciertos procesos críticos (compras, afiliados, directivo, gestión documental, financiero, entre otros), los cuales ayudan a hacer control de los diferentes procesos y actividades.
- Seguimiento al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento a la SIC y a la CGR.

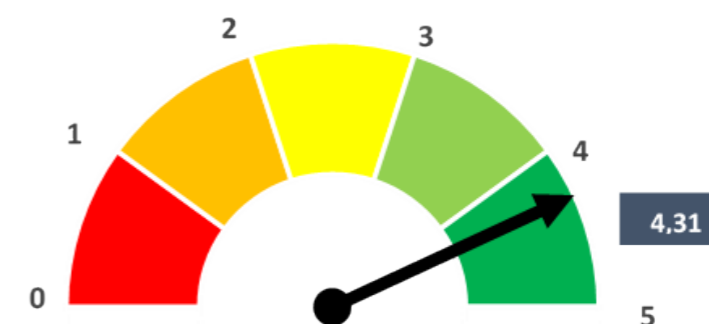
### 5. Seguimiento de controles.

Su propósito es evaluar continuamente la efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad, identificando oportunidades y mejoramientos dentro de los procesos internos.

- Seguimiento al Plan de Acción.
- Auditorías de cumplimiento a los procesos internos.
- Seguimiento a los planes operativos de las áreas.
- Se identifican las causas de los hallazgos y recomendaciones que realizaron los entes de control como lo son la Superintendencia de Industria y Comercio, Contraloría General de la República y la Revisoría Fiscal.

Se realizó un diagnóstico interno del Sistema de Control Interno de la entidad tomando como base el COSO, para identificar debilidades y fortalezas dentro del sistema el cual arrojó la siguiente puntuación:

**Evaluación Sistema de Control Interno (modelo COSO)**



Las acciones de mejora para el 2020 deben estar encaminadas a fortalecer el elemento de Valoración del Riesgo

# 5

## RETOS PLANTEADOS PARA LA VIGENCIA 2020

Para la vigencia 2020 se han planteado programas que enmarcan la gestión de la Cámara de Comercio de Cartagena que se relacionan a continuación:

PROGRAMA	OBJETIVO
<b>Servicios Registrales eficaces y eficientes</b>	del proceso registral.
<b>Servicios del Centro de Arbitraje y Conciliación competitivos</b>	Consolidar al CAC como la mejor alternativa para resolución de conflictos en la jurisdicción
<b>Entornos Competitivos</b>	Fortalecer los sectores y apuestas productivas en las empresas mediante la consolidación de grupos en el mercado local en sus procesos, bienes y servicios.
<b>Emprendimiento e innovación</b>	Fortalecer empresas y emprendimientos en la transformación de sus procesos organizacionales, productivos, de modelo de negocio y/ o creación de bienes o servicios.
<b>Acceso a mercados nacionales e internacionales</b>	Promover espacios de negocios, de cultura y creativos para el relacionamiento de los empresarios y emprendedores de la jurisdicción
<b>Fortalecimiento Empresarial</b>	Fortalecer el tejido empresarial
<b>Gestión y difusión de conocimiento</b>	Generar conocimiento sobre la dinámica económica y de la competitividad en la jurisdicción, propiciando espacios de difusión entre los grupos de interés.
<b>Desarrollo Regional de alto impacto</b>	Implementar estrategias, proyectos y alianzas orientadas al mejoramiento de la competitividad regional y el desarrollo sostenible
<b>Posicionamiento y apropiación de la marca institucional y servicios CCC</b>	Incrementar la comunidad de afiliados Posicionar el portafolio de servicios de la CCC en sus diferentes audiencias
<b>Cultura Organizacional</b>	Desarrollar estrategias que permitan gestionar el desempeño laboral para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la CCC.
<b>Gestión de Procesos</b>	Generar valor agregado en los procesos de la organización.