



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR

INFORME DE GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR AÑO 2019



CO-SC 4502-1





Contenido

1. REGISTROS PÚBLICOS	6
1.1 CAPACITACIONES INTERNAS	6
1.2 COSTUMBRE MERCANTIL	6
1.3 COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICAS REGISTROS PÚBLICOS	9
1.3.1 REGISTRO MERCANTIL	9
1.3.2 REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES	9
1.3.3 REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA	10
1.3.4 REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	11
1.4 DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS	12
1.5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	14
1.6 CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL	14
2. GESTIÓN FISCAL	18
2.1 ENTREGA DE REQUERIMIENTOS	19
2.2 ACUERDOS DE PAGO	19
3. CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	20
3.1 SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	20
3.2 ÁREA O MATERIA DE CONCILIACIÓN	20
3.3 TIPOS DE CONVOCANTES Y CONVOCADOS	21
3.4 SOLICITUDES DE ARBITRAJE	22
3.5 SOLICITUDES DE INSOLVENCIA	22
3.6 DIPLOMADO DE CONCILIACIÓN EN INSOLVENCIA ECONÓMICA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE	22
3.7 JORNADAS GRATUITAS DE CONCILIACIÓN	22
3.8 OTRAS ACTIVIDADES	¡Error! Marcador no definido.





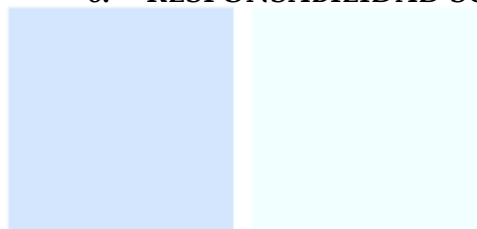
4.	DESARROLLO REGIONAL	¡Error! Marcador no definido.
4.1	EMPRENDIMIENTO	25
4.2	CAPACITACIONES	29
4.3	CONSULTORÍAS EMPRESARIALES	¡Error! Marcador no definido.
4.4	ASESORIAS EMPRESARIALES	¡Error! Marcador no definido.
4.5	EVENTOS EMPRESARIALES	48
4.6	PROGRAMAS ESPECIALES	53
4.6.1	CARPA MÓVIL	53
4.6.2	CÁMARA AL PARQUE	54
4.7	CONVENIOS	¡Error! Marcador no definido.
4.8	BIBLIOTECA Y BIBLIOTECA VIRTUAL	¡Error! Marcador no definido.
4.9	CLÚSTER DE TURISMO	¡Error! Marcador no definido.
4.9.1	ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL	¡Error! Marcador no definido.
4.9.2	Punto de Información Turística – PIT Terminal	¡Error! Marcador no definido.
4.9.3	Observatorio Turístico	¡Error! Marcador no definido.
4.9.4	Articulación y Fortalecimiento del Clúster	¡Error! Marcador no definido.
4.9.5	Formulación de Proyectos	¡Error! Marcador no definido.
4.10	CLÚSTER LÁCTEO	¡Error! Marcador no definido.
4.10.1	FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4.10.2	Misiones y Visitas Técnicas	¡Error! Marcador no definido.
4.11	PROGRAMA ATRÉVETE A CRECER	¡Error! Marcador no definido.
4.12	PUNTO BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA	¡Error! Marcador no definido.
4.13	PUNTO DE INFORMACIÓN DANE	¡Error! Marcador no definido.
4.14	PUNTO DE INFORMACION PROEXPORT	¡Error! Marcador no definido.
4.15	OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO	¡Error! Marcador no definido.
5.	ÁREA DE SISTEMAS	67
5.1	ACTUALIZACIÓN INFORMÁTICA	67



5.2	REPORTE TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	69
5.3	CORREO MASIVO Y MENSAJES DE TEXTO	71
5.4	DEPENDENCIA DE DESARROLLO DE SOFTWARE ¡Error! Marcador no definido.	
5.5	VISITAS Y DINÁMICA PAGINA WEB CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR	71
6.	COMUNICACIONES Y PRENSA	79
6.1	COMUNICACIONES EXTERNAS.....	79
6.1.1	Comportamiento de Redes Sociales	79
6.1.2	Periódicos Institucionales..... ¡Error! Marcador no definido.	
6.2	COMUNICACIONES INTERNAS	79
6.2.1	Agenda Cámara.....	79
6.2.2	Manual de Identidad Corporativa..... ¡Error! Marcador no definido.	
7.	ÁREA ADMINISTRATIVA	84
7.1	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	84
7.1.1	Programación y realización de auditoría externa de seguimiento.	84
7.1.2	Realización de auditoría interna a todos los procesos de la institución.....	87
7.1.3	Revisión por la Dirección.	88
7.1.4	Seguimiento a las acciones Correctivas.....	88
7.1.5	Plan de Capacitación..... ¡Error! Marcador no definido.	
7.1.6	Mapa de Riesgos y Mapa de procesos	88
7.1.7	Desempeño de la Junta Directiva.....	89
7.2	SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	89
7.2.1	Programa de Capacitaciones internas..... ¡Error! Marcador no definido.	
7.2.2	Inspecciones de factores de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.	90
7.2.3	Actividades de Bienestar Social.....	90
7.3	TALENTO HUMANO.....	91
7.3.1	Capacitaciones internas.....	91



7.3.2	Programa de inducción.....	92
7.3.3	Evaluación de desempeño por competencias.....	93
7.3.4	Evaluación de clima organizacional	95
7.4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	97
8.	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	109





1. REGISTROS PÚBLICOS

1.1 CAPACITACIONES INTERNAS

En el año 2019 se realizaron una serie de capacitaciones internas con el fin de afianzar el conocimiento y unir criterios sobre los temas relevantes de registros públicos, se lograron realizar en total veintinueve (29) capacitaciones a los funcionarios de registros públicos y reuniones semanales para el estudio de casos particulares y lecciones aprendidas durante la jornada laboral.

CAPACITACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	ASISTENCIA
Tarifas de registros públicos año 2019	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Manejo Del SII2	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos
Las cámara de comercio, registro mercantil, ESADL, RNT, RUP, RUNEOL	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Tarifas, formularios, y matriculas inactivas	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Proceso de formalización CAE gestión fiscal	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
RUNEOL	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Requisitos de: renovación matrícula mercantil, sucursal, agencias RNT, Y RUP	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Pagos en línea - PSE	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos
Creación de usuario SII2	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos
Manejo SII2	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos



Expedición de certificados electrónicos	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos
Socialización de procedimientos- registros públicos	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Manejo del SAIA (digitalización documental)	Gestión Documental	Funcionarios registros públicos
Socialización mapa de riesgos procedimientos de registros manual de registros públicos e indicadores	Calidad y Control Interno	Funcionarios registros públicos
Capacitaciones actividad económica CIU	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Plan de contingencia temporada renovaciones	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Generación de copias de seguridad	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos
Organización de archivo de gestión	Gestión Tecnológica de la Información	Funcionarios registros públicos
Atención al cliente	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Transferencia documental	Gestión Documental	Funcionarios registros públicos
Radicación SAIA	Gestión Documental	Funcionarios registros públicos
Tarifas de registros públicos año 2020 UVT- Decreto 2260, instrucción SIC y formato anexo al formulario RUES- VUE	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Tarifas de registros públicos año 2020 UVT- decreto 2260, instrucción SIC y formato anexo al formulario RUES- VUE	Registros Públicos	Funcionarios Oficinas Seccionales



Decreto 957 de 2019	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Decreto 1669 de 2019	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Decreto 2046 de 2019	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Instructivo de esquema grafico de certificado de existencia y representación legal	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Resolución 2225 de 2019	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos
Decreto 2260 de 2019	Registros Públicos	Funcionarios registros públicos

1.2 COSTUMBRE MERCANTIL

Por disposición del numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio son funciones de las Cámaras de Comercio recopilar las costumbres mercantiles de los lugares correspondientes a su jurisdicción y certificar sobre la existencia de las recopiladas.

De acuerdo con lo anterior para el año 2019 la Cámara de Comercio de Valledupar identificó, investigó y aprobó las siguientes costumbres mercantiles mediante resolución No. 113 del 12 de diciembre de 2019.

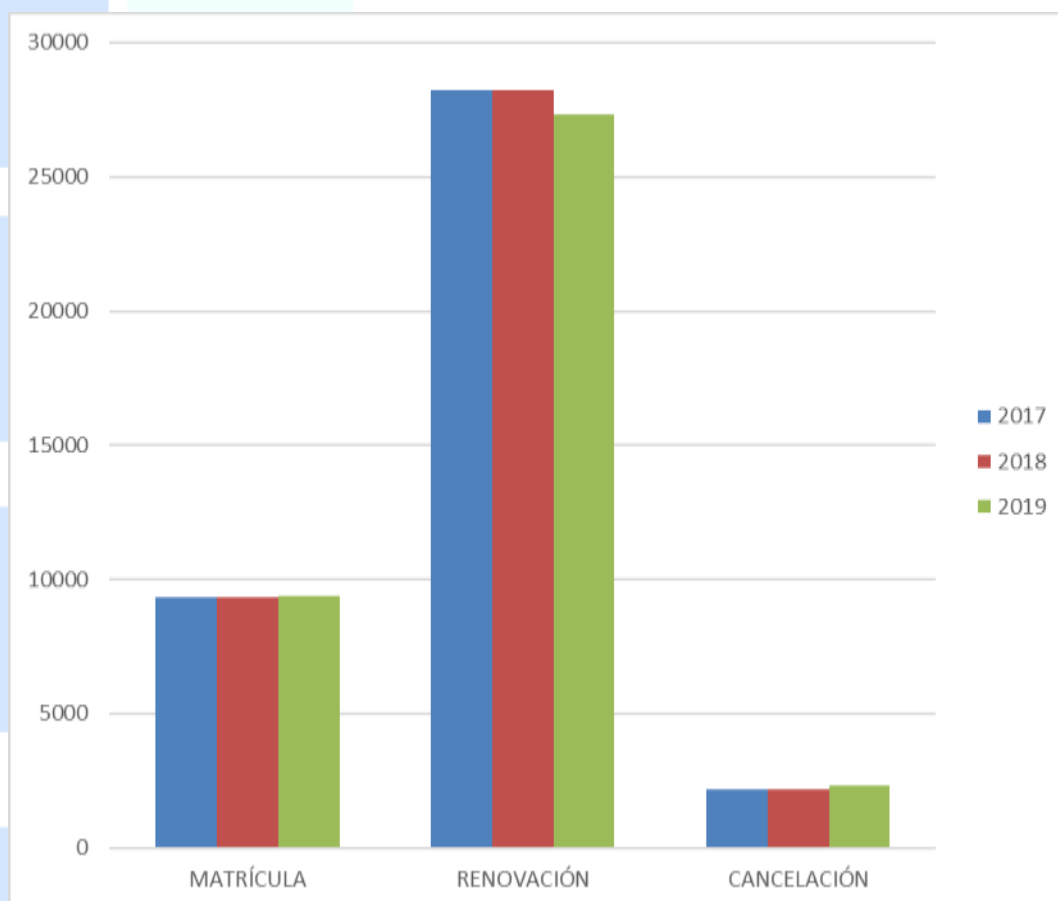
- Prima comercial al arrendatario
- Aviso de traslado del arrendatario



1.3 COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICAS REGISTROS PÚBLICOS

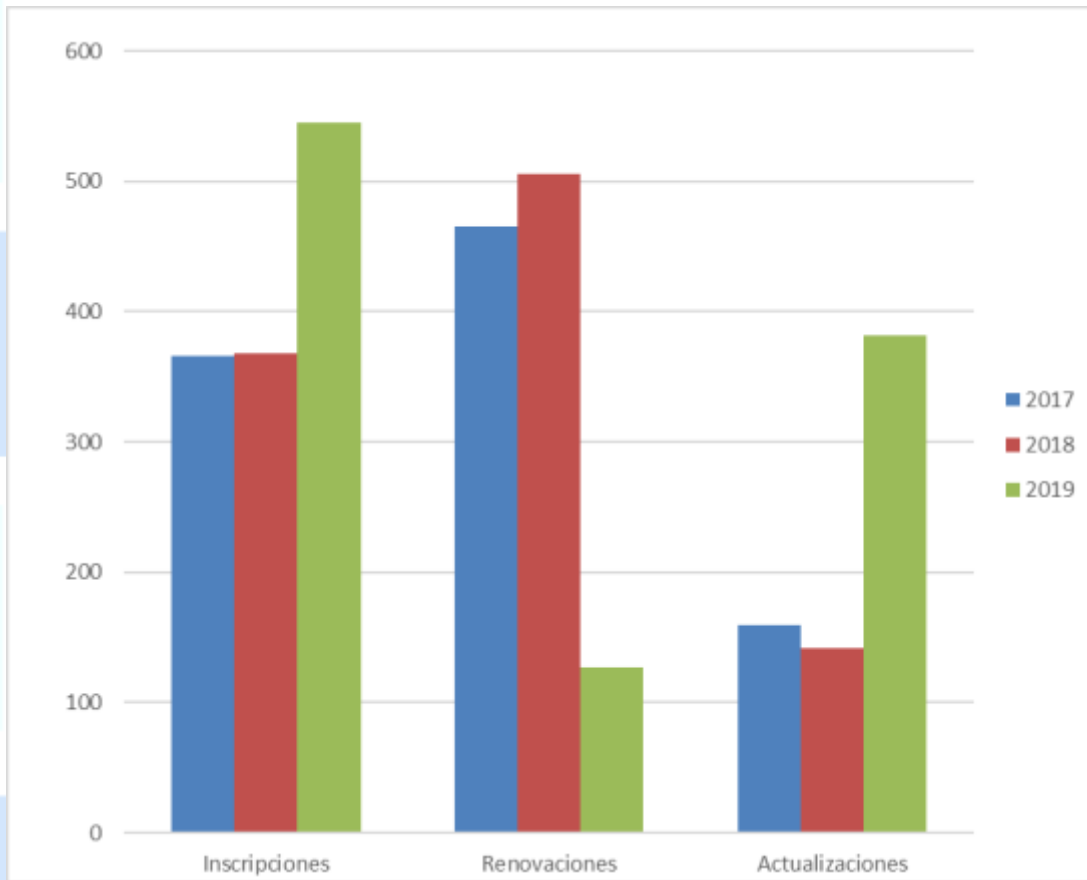
1.3.1 REGISTRO MERCANTIL

PROCESO	2017	2018	2019
MATRÍCULA	9337	9337	9397
RENOVACIÓN	28241	28241	27303
CANCELACIÓN	2175	2175	2318



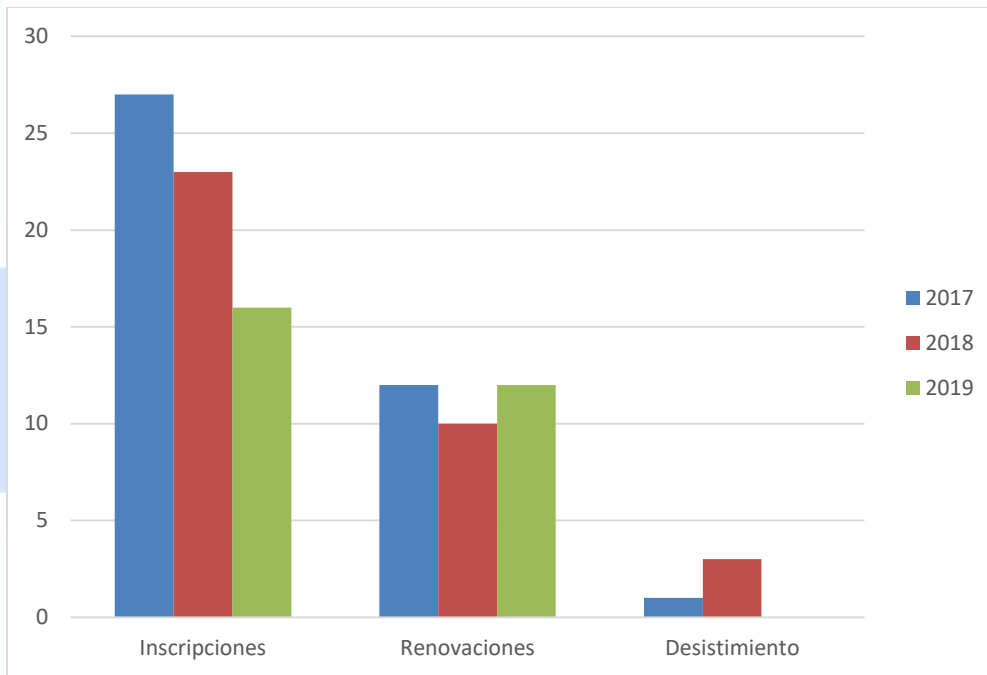
1.3.2 REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

PROCESO	2017	2018	2019
Inscripciones	366	368	545
Renovaciones	465	506	127
Actualizaciones	159	142	382



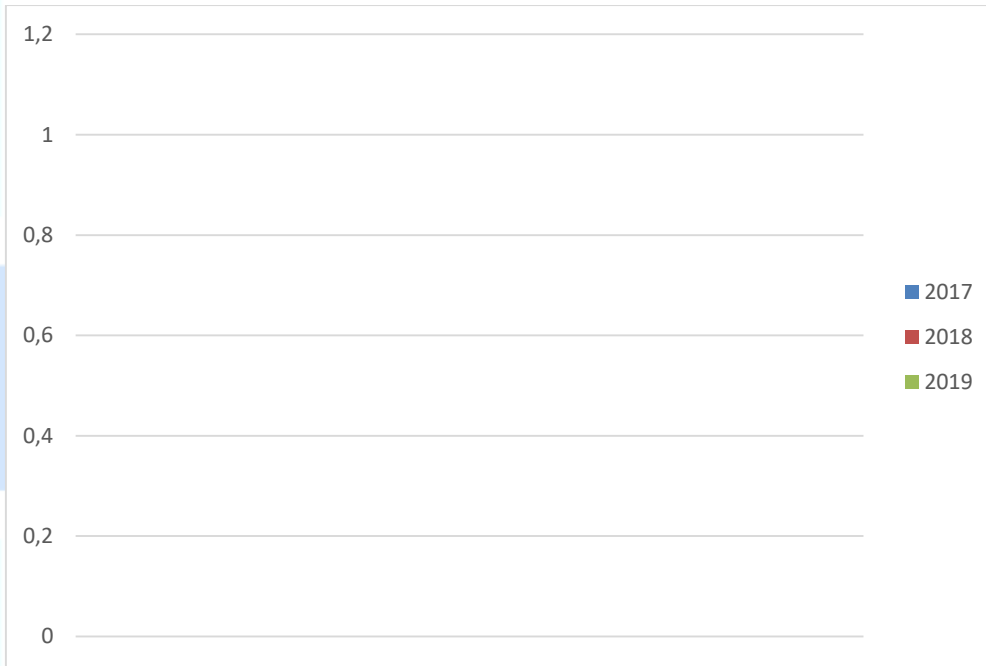
1.3.3 REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA

PROCESO	2017	2018	2019
Inscripciones	27	23	16
Renovaciones	12	10	12
Desistimiento	1	3	0



1.3.4 REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

PROCESO	2017	2018	2019
Inscripciones	18	56	114
Renovaciones	159	130	165
Suspensiones	19	40	49



1.4 DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

En 2019 el porcentaje de documentos devueltos con relación al total de radicaciones recibidas disminuyó con relación a la cifra obtenida en 2018.

	ABOGADO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	ACUMULADO
DEVOLUCIONES	Eduardo Miguel Moreno Camacho	86	208	105	53	452
	Lina Marcel Montaña	15	-	-	-	15
	Jhon Larrye Herrera	102	6	-	-	108
	Cindy Mora Castilla	41	47	49	43	180
	Luisa Solano Parodi	4	-	-	-	4
	Juan Manuel Martínez	128	132	-	-	260
	Daniel Saade	36	70	52	14	172
	Krissy Cortes	51	157	50	21	279



	Andrea Martínez	52	72	1	-	125
	Andrea Olivella	-	-	4	27	31
	TOTAL	515	692	261	158	1.626
INSCRIPCIONES	Eduardo Miguel Moreno Camacho	426	366	472	437	1.701
	Lina Marcel Montaña	27	-	-	-	27
	Jhon Larrye Herrera	415	12	-	-	427
	Cindy Mora Castilla	438	288	352	364	1.442
	Luisa Solano Parodi	47	17	22	12	98
	Juan Manuel Martínez	653	311	-	-	964
	Daniel Saade	235	505	459	241	1.440
	Krissy Cortes	68	255	271	246	840
	Andrea Martínez	199	344	29	-	572
	Andrea Olivella	-	-	-	338	338
	TOTAL	2,508	2,098	1,620	1,638	7.864
	Total estudiado	3,023	2,790	1,881	1,796	9.475
% devoluciones	17%	25%	14%	9%	17%	
% Incripciones	83%	75%	86%	91%	83%	

Indicador de Renovaciones

	META	2019	2018	2017	2016
I Trimestre	42%	51%	52%	57%	64%
II Trimestre	57%	74%	73%	70%	84%
III Trimestre	67%	82%	83%	80%	93%
IV Trimestre	75%	87%	89%	86%	99%

1.5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el año 2019, 72.395 usuarios del área de Registros Públicos de todas las seccionales de la Cámara de Comercio de Valledupar Para el Valle del Río Cesar, calificaron el servicio recibido. De ellas, 57.155 que representan el 97.13% manifestaron que el servicio que recibieron fue satisfactorio (70.320 calificaron el servicio como excelente).

Con esta cifra se logró mantener el nivel de satisfacción alcanzado en la vigencia anterior.

1.6 CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL

La Cámara de Comercio de Valledupar, a través de su centro de atención empresarial ha propendido por agilizar cada proceso necesario para la creación de empresas a nuestros comerciantes, con el fin de que el mismo, se haga en un solo paso, un solo lugar y un solo trámite; para de esta forma facilitarle los procedimientos al usuario, y dar un pie hacia adelante en la lucha contra la corrupción.

Dentro de los objetivos propuestos y alcanzamos podemos resaltar la implementación durante el año 2019 de la Ventanilla Única Empresarial – VUE, esta iniciativa liderada por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y apoyada por Confecámaras, las Cámaras de Comercio del país y entidades del orden nacional, distrital y municipal que participan en los procesos de creación y operación de empresas, ya estaba funcionando para Bogotá, a través de la Cámara de Comercio de esta ciudad desde junio del 2018 y ha beneficiado a más de 50.000 empresas en la capital del país. Con la estrategia de simplificación de trámites, el Gobierno Nacional ha logrado intervenir y mejorar cerca de 1.358 trámites, barreras y normas para facilitarle al empresario el desarrollo de su actividad empresarial.

En la implementación de la VUE participaron entidades como la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC), los ministerios de Trabajo, Salud y Comercio, la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) y Confecámaras.



El lanzamiento de la VUE es el resultado de un trabajo de articulación público-privada, en el cual venimos trabajando con Confecámaras y las entidades interinstitucionales, desarrollando acciones que permitan simplificar trámites. Celebramos este importante logro que indudablemente tendrá un impacto en la facilidad para hacer negocios, en la competitividad y en la atracción de inversión en la ciudad de Valledupar.

Por ende, con los resultados que a continuación se relacionaran se percibe la mejora continua por parte de la Entidad, para la prestación de dicho servicio:

- **TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAE PERSONA NATURAL.**

Se obtuvo como resultado un tiempo promedio ponderado de atención de 20:75 minutos en lo concerniente al transcurso de 01 de enero a 31 de diciembre de 2019, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 30 minutos, lo que demuestra la eficiente labor de los funcionarios encargados de ejecutar este proceso.

- **TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAE PERSONA JURÍDICA.**

En atención CAE para constitución de persona jurídica se logró un resultado satisfactorio en tiempo promedio ponderado de atención de 34:03 minutos en lo concerniente al transcurso de 01 de Enero a 31 de diciembre de 2019, el cual alcanza la meta establecida de ≤ 45 minutos, demostrando la eficacia de quienes se encuentran realizando dicha labor, esto es, asesorías especializadas y radicación de documentos de constitución.

- **PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CAE.**

Los usuarios atendidos en el Centro de Atención Empresarial, están satisfechos con la atención brindada, siendo los funcionarios asertivos y cordiales en su asesoría, lo que se ve reflejado en la respuesta positiva que se arrojó al final de cada mes calculado, esto se debe al promedio de calificación ponderado que arrojó como resultado un 96.2%, en lo concerniente al transcurso de 01 de Enero a 31 de diciembre de 2019. Superando así la meta establecida que es $\geq 95\%$.



▪ **NÚMERO DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS EFECTUADAS.**

En el trayecto de divulgación y promoción de los servicios prestados por el Centro de Atención Empresarial, se puede percibir que cada día son más los usuarios que utilizan dichos servicios, lo que arroja como resultado un total promedio ponderado de asesorías especializadas brindadas de 3.215 en lo concerniente al transcurso de 01 de Enero a 31 de diciembre de 2019.

▪ **TOTAL RECAUDADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL**

En cuanto a la prestación de los servicios en el Centro de Atención Empresarial, se realiza el recaudo correspondiente a las matrículas y radicación de documentos de constitución, con el fin de que el usuario haga desde un solo lugar su trámite de forma completa, esto dio como resultado un total promedio ponderado de total recaudado en lo concerniente al transcurso de 01 de Enero a 31 de diciembre de 2019, que arrojó la suma de \$ 633.428.198 (Seiscientos treinta y tres mil cuatrocientos veinte y ocho mil ciento noventa y ocho pesos M/L) de recaudo.

CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO 2018

PROGRAMA Y/O PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES O ETAPAS	FECHA PROGRAMADA	META	INDICADORES	CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
REGISTROS PUBLICOS	Informar a través de los diferentes canales de comunicación a los usuarios sobre la función registral de la cámara de comercio	Dar a conocer a los usuarios los requisitos y trámites para la formalización de las empresas por diferentes medios publicitarios (página web, formatos, volantes, etc.)	Enero-Diciembre	cubrir todos los municipios de la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar	N° de Municipios cubiertos / total Municipios jurisdicciónx100	Durante el año 2018 gracias a la gestión adelantada se lograron entregar y visitar todos los municipios de la jurisdicción. Cumplimiento del 100% del indicador.	\$ 50.000.000



	Identificar nuevas costumbres mercantiles de la jurisdicción	Investigación y certificación de las costumbres mercantiles de los diferentes sectores económicos	Enero-Diciembre	2 costumbres certificadas	Nº de Costumbres certificadas/ No de costumbres programadas x100	Para el año 2018 la Cámara de Comercio de Valledupar identificó, investigó y aprobó mediante resolución 091 de 2018 y la resolución 098 de 2018 dos costumbres mercantiles	\$ 6.000.000
	Capacitación a funcionarios	Capacitar a los funcionarios de la entidad en temas de registros públicos (internas y externas)	Enero-Diciembre	capacitar a todos los funcionarios del área de registros públicos	No de funcionarios capacitados / No. de funcionarios a capacitar x 100	Durante el año 2018 se realizaron 33 capacitaciones a los funcionarios del área de registros públicos y reuniones semanales para el estudio de casos particulares y lecciones aprendidas durante la jornada laboral.	\$ 30.000.000



	Publicar la noticia mercantil	Extraer la información de la base de datos del SII, publicar en página Web y subir certificación en la plataforma Sair.	Enero - Diciembre	Realizar 12 publicaciones	Noticias publicadas/noticias programadas X100	Durante el 2018 la Cámara logró publicar durante los 12 meses del año la noticia mercantil en su página web de la entidad y en el aplicativo SAIR dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio	\$ 1.000.000
	Registrar, renovar y certificar a los comerciantes de la jurisdicción	Llevar a cabo la formalización de los comerciantes de la jurisdicción	Enero-Diciembre	cubrir todos los municipios de la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar	No de Municipios Visitados/ No de Municipios de la jurisdicción x 100	Durante el año 2018 gracias a la gestión adelantada se lograron visitar todos los municipios de la jurisdicción y logró cumplir el meta de renovaciones que para el año 2018 dio un resultado del 89% de cumplimiento. Cumplimiento del 100% del indicador.	\$ 92.000.000

2. GESTIÓN FISCAL

El área de Gestión Fiscal y Cobranzas de la entidad viene realizando unas actividades tendientes a la recuperación de las acreencias que tienen los



empresarios de la jurisdicción con nuestra entidad. Dentro del plan de trabajo estipulado se han venido realizando las siguientes actividades:

2.1 ENTREGA DE REQUERIMIENTOS

Los funcionarios del área de gestión fiscal cumplen con la labor de visitar y enviar requerimientos a los comerciantes que no han cumplido con su obligación de renovar su registro mercantil en los últimos 4 años, de esta actividad y por la persuasión de los funcionarios se logró el envío de 4.995 requerimientos a comerciantes no renovados.

2.2 ACUERDOS DE PAGO

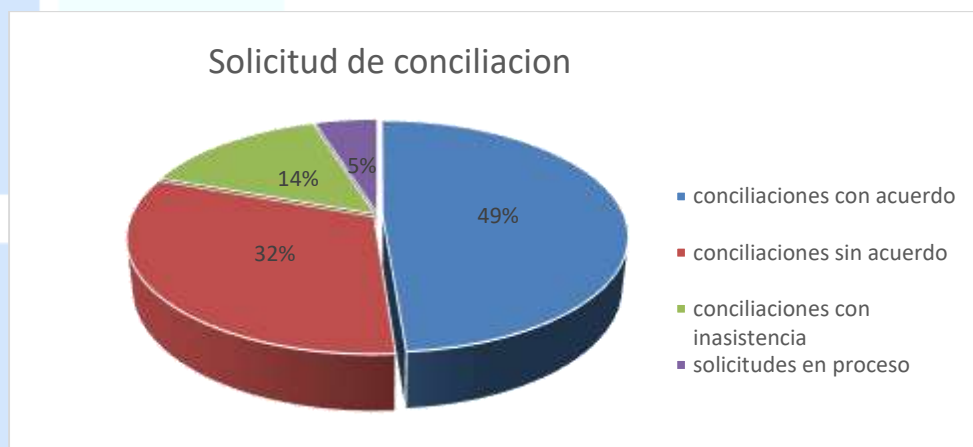
¿En qué consiste? Los acuerdos de pago son una facilidad que otorga la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar a los comerciantes de la jurisdicción para ponerse al día en diferentes pagos parciales. Durante la vigencia 2019 los funcionarios del área de gestión fiscal lograron firmar un total de 125 acuerdos de pago y un recaudo de los mismos por valor de \$



3. CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

3.1 SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN

Durante el año 2019 se presentaron cuarenta y una (41) solicitudes de conciliación. De las cuales, (20) terminaron en acuerdo conciliatorio, (13) en imposibilidad de acuerdo, (6) inasistencia y las otras (2) se encuentran en proceso.



A través de la gráfica podemos observar que de las solicitudes que ingresaron al Centro de Conciliación y Arbitraje durante el año 2019, el 49% fue por acuerdo, el 32% por imposibilidad, el 14% por inasistencia y el 5% se encuentran en proceso.

3.2 ÁREA O MATERIA DE CONCILIACIÓN





De las solicitudes de conciliación que ingresaron, el 77% es en materia civil, el 20% en materia de familia y el 3% en materia de tránsito.

3.3 TIPOS DE CONVOCANTES Y CONVOCADOS

Tipo de Solicitantes



De acuerdo a las solicitudes de conciliación presentadas en el año, podemos afirmar que los solicitantes fueron de un 86%, persona natural, y un 14% persona jurídica.

Tipo de Citados





De acuerdo a la gráfica las personas citadas fueron un 67% personas naturales y el 33% persona jurídica.

3.4 SOLICITUDES DE ARBITRAJE

Durante el año, ingresaron tres (3) casos de arbitraje, de los cuales uno (1) de ellos finalizó y dos (2) se encuentran en proceso.

3.5 SOLICITUDES DE INSOLVENCIA

Durante el año, se presentaron 38 solicitudes de insolvencia que ingresaron a este Centro, los cuales se encuentran en proceso.

3.6 DIPLOMADO DE CONCILIACIÓN EN INSOLVENCIA ECONÓMICA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE

El diplomado de conciliación en derecho, inició el 11 de octubre y finalizó teóricamente el 07 de diciembre de 2019, de acuerdo al cronograma de clases.

3.7 JORNADAS GRATUITAS DE CONCILIACIÓN

En cumplimiento al principio de responsabilidad social de las cámaras de comercio y del centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, se realizaron las jornadas gratuitas con el fin de atender a la población vulnerable del municipio, esto con la vigilancia, supervisión y directrices del ministerio de justicia y del derecho. Se realizaron dos (2) jornadas de conciliación gratuitas para grupos minoritarios y población vulnerable.

CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO 2018

PROGRAMA Y/O PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES O ETAPAS	FECHAS PROGRAMADA	META	INDICADORES	CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



Atención al Cliente	Contribuir a la solución de conflictos o diferencias que surjan entre las personas, por virtud de una relación contractual o de otra naturaleza, mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC).	Jornadas gratuitas de conciliación	Mayo - Noviembre	2 Jornadas	(Nº de jornadas planeadas/Nº de jornadas realizadas)*100	Durante el año 2018 se realizaron dos (2) jornadas de conciliación gratuitas con un total de 6 beneficiarios. El indicador logró cumplirse en un 100%.	\$ 2.000.000
		Diplomado	Enero - Diciembre	Programación diplomado	(Nº de diplomados realizados/nº de diplomados programados)*100	Durante el año 2018 se logró realizar un diplomado de conciliación en insolvencia, al cual asistieron un total de 25 estudiantes. El indicador logró cumplirse en un 100%	\$ 50.000.000



		Capacitaciones	Enero - Diciembre	Realizar actualización de capacitaciones permanente	Capacitaciones realizadas	Durante el año 2018 el Director del Centro de Conciliación y Arbitraje asistió al encuentro nacional de directores de los centros de conciliación de las cámaras de comercio del país y al encuentro regional Caribe de directores de centros de conciliación y arbitraje	\$ 7.500.000
		Promocionar los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje a través de la radio, redes sociales, cartillas y/o folletos informativos orientados a los usuarios y comunidad en general.	Enero - Diciembre	Elaboración de publicidad plegables, folletos, etc.	Registros de folleto y/o cartillas, pendones, publicidad	Durante el año 2018 se realizaron todo tipo de piezas publicitarias para la difusión de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje por medio de medios de comunicación, redes sociales y periódico institucional.	\$ 5.000.000



4. COMPETITIVIDAD, CIENCIA, TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

La Vicepresidencia de Competitividad, Ciencia, Tecnología, Innovación y Fortalecimiento Empresarial centraliza los servicios empresariales que oferta la entidad y que complementan la gestión adelantada en Registros Públicos.

Con el fin de promover la competitividad regional, se ha estructurado una estrategia que consta de tres ejes principales que se encuentran plenamente articulados en las diferentes áreas que conforman la Vicepresidencia, de esta manera, consideramos que en la medida en la que nuestros empresarios estén más informados y capacitados, podrán ser más productivos y se promoverá la competitividad en la región.

De esta manera, a continuación, nos permitimos presentar los resultados más relevantes que se obtuvieron durante el año 2019, en cada una de las áreas, detallando la forma en la que las actividades realizadas han aportado en la consolidación del eje estratégico.

4.1 EJE ESTRATÉGICO: MÁS INFORMADO

El componente estratégico de Más Informado, se ejecuta a través de los observatorios Socioeconómico y Psicosocial, el Centro de Información Empresarial y el Sistema de Información Turística SITUR CESAR, las actividades más destacadas que realizaron durante este año son:

4.1.1 Observatorio Socioeconómico

El Boletín de Dinámica Empresarial: el comportamiento de registro mercantil en términos de creación de empresas, actividades económicas más dinámicas, municipios con mayor crecimiento de matrículas, renovaciones y mortalidad empresarial, fue analizado y visibilizado durante todo el año a través de los boletines de dinámica empresarial. De esta manera, durante el año 2019 se elaboraron 12 reportes, que fueron debidamente publicados para que la comunidad en general tuviera acceso a la información generada.

Encuestas de Seguridad Humana: en el desarrollo de esta importante herramienta, se lograron aplicar más de 7 mil encuestas, en donde



empresarios fueron indagados sobre las variables más relevantes aspectos como la seguridad institucional, la personal, de la comunidad y la económica. Así, en 2019 se realizaron 12 informes que consolidaron los resultados mensuales de esta encuesta.

Censo de Establecimientos de Comercio Abiertos al Público 2019:

Durante el segundo semestre del año, se llevó a cabo el Censo de Establecimientos de Comercio Abiertos al Público 2019, gracias a esta actividad se lograron identificar a 9.597 establecimientos en el área urbana de la ciudad, abordando cada una de sus 6 comunas, tanto en horarios diurnos como nocturnos, lo que permitió realizar una caracterización completa y confiable sobre la situación de la comunidad empresarial en Valledupar, identificando aspectos relevantes como que el nivel de informalidad en la ciudad se situó en el 44% para el año 2019.

INVESTIGACIONES ESPECIALES

En el año 2019 se lograron realizar nueve investigaciones especiales como se detallan a continuación:

La Propiedad Intelectual en las empresas del Valle del Río Cesar: esta investigación tuvo como objetivo general identificar la percepción que tienen los comerciantes sobre el registro de marca. Contó con la participación de 914 empresarios que reportaron que pese a que el 41.9% de los propietarios consideran que el nombre de su empresa es reconocido (49% lo avalúa en más de 15 millones de pesos) solo el 10% ha realizado alguna gestión para proteger su marca, manifestando así, que la principal razón por la que no ha llevado a cabo el registro, es que no cuenta con la información suficiente para realizar el registro.

Encuesta de Preferencias de Compras en la Temporada Navideña 2019:

en esta investigación fueron aplicadas 1.491 encuestas, que arrojaron información relevante como que el 43% de los compradores gastó menos dinero en compras navideñas, que lo que gastó en la misma temporada del año inmediatamente anterior, la principal razón para ello, obedeció a una disminución en los ingresos frente al mismo periodo del año pasado. Asimismo, se identificó que los residentes en Valledupar, en su mayoría



(91%) realizan sus compras navideñas en tiendas locales, sin desplazarse a otra ciudad, mientras que el principal medio de pago que utilizan es el efectivo.

Intención de voto a la Alcaldía de Valledupar (primera medición): Se realizaron 2.203 encuestas de Intención de voto a la Alcaldía de Valledupar, distribuidas en las seis comunas de la ciudad. Desagregando aspectos sobre caracterización demográfica, socioeconómica, percepción política e intención de voto.

Intención de voto a la Alcaldía de Valledupar (segunda medición): esta encuesta obtuvo un tamaño muestral de 1.075 personas mayores de edad cuyo documento de identidad estaba inscrito para votar en la ciudad de Valledupar. Esta segunda encuesta se realizó entre el 15 y el 18 de octubre e indagó sobre aspectos demográficos y socioeconómicos, intención de voto e ilusión de triunfo.

Importancia Empresarial del Valle del Río Cesar: En esta investigación se buscó resaltar la importancia de esta eco región a nivel empresarial, para ello, se procesó y analizó la información derivada de registros públicos, datos que fueron contrastados con información general sobre las características sociodemográficas de los municipios que conforman esta zona.

Composición del tejido empresarial del Valle del Río Cesar: en esta investigación se realizó un abordaje integral del tejido empresarial del Valle del Río Cesar analizando el comportamiento y los aspectos más relevantes (cualitativos y cuantitativos) de los nueve registros que por función delegada por el Estado lleva la entidad, como los son: Registro Mercantil, Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, Registro de Economía Solidaria, Registro Único de Proponentes, Registro de Actividades de Juego de Azar, Registro de Veedurías Ciudadanas, Registro Nacional de Turismo, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza Y Registro de ONG Extranjera de Derecho Privado.



Este abordaje permitió resaltar el comportamiento del empresariado y su nivel de robustez, poniendo de manifiesto las principales problemáticas que se constituyen como desafíos para lograr el crecimiento de las unidades productivas de la región.

Unidades productivas del municipio de Pueblo Bello: se identificaron y caracterizaron todas las unidades productivas presentes en el municipio, con el fin de elaborar su perfil productivo. De esta manera, se logró la identificación de 246 establecimientos.

Economía Naranja en el Valle del Río Cesar: se caracterizaron a las empresas naranja que hacen presencia en la jurisdicción de la entidad. En este trabajo investigativo se socializaron las principales características que ostentan las empresas de economía naranja en la región, y con base en esto se establecieron algunas apreciaciones y recomendaciones, entre las que se destacaron la vocación ancestral del territorio a desarrollar actividades relacionada con la economía naranja; los altos niveles de informalidad que prevalecen en estos sectores; la necesidad de establecer estrategias de atención integrales para promover las empresas naranjas incentivando a toda la cadena de valor. Asimismo, se resaltó que las empresas de economía naranja requieren de un mayor acompañamiento para su sostenimiento en el mercado. Mientras que el promedio de vida de un establecimiento en el Valle del Río Cesar es de 4,8 años, los establecimientos que realizan actividades de economía naranja duran en promedio 3,7 años. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de ofrecer programas de atención integral a estas empresas, con el fin de realizar un acompañamiento efectivo que vele por la supervivencia de estas empresas en el mercado.

Implicaciones del Decreto 1696 de 2019 en el Valle del Río Cesar: Considerando la expedición del Decreto 1696 de 2019, se realizó el análisis de las implicaciones que éste tendría para las empresas de la jurisdicción. Gracias al análisis estadístico, se puso de manifiesto la necesidad de ampliar el campo de acción los programas y proyectos del gobierno nacional, para que no aborden únicamente las 26 actividades económicas planteadas en el artículo 1.2.1.22.48 del Decreto 1669 de 2019, sino que se



incluyan las otras actividades económicas que están estrechamente relacionadas. Asimismo, se estableció que solo una de las 2.124 empresas registradas en el Valle del Río Cesar que ejercen actividades de economía naranja, podría llegar a cumplir con lo exigido en el Decreto 1669 de 2019, donde se estipulan las condiciones que deben tener las empresas naranjas para acceder a beneficios tributarios.

4.1.2 SITUR CESAR

Informe de Turismo Receptor: Durante el año se desarrollaron 12 informes mensuales con información proveniente de un promedio mensual de 300 encuestas de turismo receptor a visitantes del departamento, en el aeropuerto Alfonso López, Terminal de Transportes y sitios turísticos de Valledupar, además Manaure y Pueblo Bello. Además, se hicieron encuestas en los municipios de Manaure y Pueblo Bello.

Gracias a esto, se pudo identificar indicadores importantes uno de ellos es el MOTIVO DE VIAJE Durante el periodo se pudo identificar que el 37% de los visitantes llegan al territorio por motivos de negocios o inversión, tres puntos por encima del promedio acumulado del año. El segundo motivo es por visita a familiares y amigos con un 28% mientras que Vacaciones, recreación y ocio ocupa el tercer puesto con un 21%.

MOTIVO PRINCIPAL DEL VIAJE	PROMEDIO TOTAL (2018-2019)	PROMEDIO 2019
Realizar inversión y/o asistir a reunión	37%	34%
Vacaciones, recreo y ocio	21%	21%
Visitar familiares y/o amigos	28%	28%
Otros	14%	18%

En cuanto al tipo de transporte usado, el 64% dice haber usado transporte público terrestre para acceder a la ciudad. En cuanto al transporte aéreo refleja un 20% con un incremento del 2% con respecto al promedio de 2019, debido al incremento de la oferta aérea en el segundo semestre, mientras que el vehículo particular representa un 14%.



TRANSPORTE	PROMEDIO TOTAL	PROMEDIO 2019
Transporte terrestre de pasajeros (Bus, buseta, taxi, automóvil)	64%	65%
Transporte aéreo	20%	18%
Vehículo particular	14%	15%
Otros	1%	1%

ALOJAMIENTO. El alojamiento más utilizado es el de casa de familiares y amigos, mientras que el Hotel es el establecimiento de comercio más utilizado con un 32%, 2 puntos por encima del promedio del año.

ALOJAMIENTO	PROMEDIO TOTAL	PROMEDIO 2019
Casa de familiares o amigos	39%	39%
Hotel	32%	30%
Ningún tipo de alojamiento	26%	28%
Otros	3%	3%

OTROS INDICADORES: Dentro del análisis de turismo receptivo durante el mes de diciembre se pudo identificar que el tamaño de grupo continua con un promedio de 1.6 personas, mientras que la duración del viaje en promedio está por 2.3. En cuanto al gasto total del viaje, el promedio ascendió a más de 332 mil pesos.

INDICADOR	PROMEDIO TOTAL	PROMEDIO 2019
Tamaño medio de los grupos de viaje	1,6	1,6
Duración media de la estancia	2,3	2,1
Gasto medio por día	\$139.77	\$138.46
Gasto total del viaje	\$332.94	\$324.90

El promedio de gasto por día ascendió a los \$139.770 un nivel medio si se tiene en cuenta que el 39% de los encuestados no se aloja en hotel ni establecimiento comercial.



4.1.3 Centro de Información Empresarial

En general el Centro de Atención Empresarial (CIE) atendió un total de 3.827 usuarios divididos en estudiantes capacitados por la Bolsa de Valores de Colombia, el programa Pin Uno, Pin Dos, Pin DANE, capacitados por universidades en el programa de Página Web del DANE, y en entrega de información estadísticas y bases de datos, cumpliendo así con las metas establecidas para el indicador dentro del Plan de Trabajo anual 2019.

Con respecto a lo relacionado con la Bolsa de Valores de Colombia BVC, se logró superar la meta de capacitar a más de mil doscientos usuarios en el año llegando a 1.520 usuarios y superando la meta con un porcentaje de 135% de cumplimiento. Así mismo, se desarrollaron 5 cursos certificados por la bolsa de valores.

Con el convenio DANE logramos llegar a 822 usuarios a través del programa PIN UNO, PIN DOS, PIN DANE superando la meta de 500 usuarios en el año 2019. A través de la página web del DANE capacitamos más de 662 personas, 162 más que la meta establecida, mientras que desde la oficina del centro de información entregamos bases de datos y estadísticas a 762 usuarios, generando un espacio para análisis de información estadística en la región.

En el Centro de Información a Futuros Exportadores, acompañamos a todos los que estén interesados en el proceso de internacionalización de sus empresas. Por un lado, brindamos información básica para entender dicho proceso o el comportamiento de los mercados y, por otro, brindamos asesorías personalizadas de acuerdo a las necesidades de cada uno de los empresarios. Contamos con 7 asesorías disponibles para fortalecer este proceso. Durante el año 2019, brindamos información a un total de 123 usuarios, se realizaron un total de 54 asesorías personalizadas y se identificaron un total de 29 empresas con potencial exportador.

4.2 EJE ESTRATÉGICO: MÁS CAPACITADO

Encargado de liderar el eje MÁS CAPACITADO de la Vicepresidencia de Competitividad de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del



Río Cesar, se encuentra el Centro de Capacitación en el que se desarrollan tres procesos con el fin de fortalecer las capacidades y habilidades de la comunidad empresarial y general, brindando herramientas que permitan la puesta en marcha y la sostenibilidad de sus ideas de negocio. Estos tres procesos son Asesorías y Consultorías, Emprendimiento y Capacitación. Durante el año 2018 se capacitó a 3.198 personas a diferencia del año 2017 donde se beneficiaron 2.098 personas. Las capacitaciones realizadas fueron: 90 capacitaciones presenciales con 2.611 asistentes y 3 diplomados virtuales con 510 inscritos. Estas como se mencionó anteriormente han estado enfocadas en temas tales como:

4.2.1 Asesorías Empresariales

Entendiendo las asesorías como el ofrecimiento de conocimientos u orientación a los emprendedores y empresarios, en diversos temas, con el fin de favorecer la sostenibilidad de la empresa o idea de negocio. Durante el 2019 se realizaron un total de 39 asesorías a 26 empresarios del departamento quienes solicitaron un acompañamiento para el fortalecimiento de sus empresas.





La temática en la que más se realizaron asesorías fue imagen corporativa, seguida por modelo de negocios, costos y registro de marca respectivamente. De las 26 empresas el 46% pertenecen al sector de agroindustria, ratificando la vocación económica de nuestra región.

4.2.2 Consultorías Empresariales

Por otro lado, reconociendo de que las consultorías como el proceso de analizar, estudiar y comprender el trabajo y procesos de una organización, para poder dictaminar sus fallas y aciertos sobre temas como la planeación, organización, dirección y control, a partir de los cuales, se diseña e implanta un plan de mejora para asegurar la competitividad, sustentabilidad y autogestión de las organizaciones. Consiste en ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría. La Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del río Cesar ha dispuesto de este servicio a través del Centro de Capacitación para todos los empresarios de la región.

Asociación de Recicladores Juntos

- Plan de Mercadeo

Cinemateca Vallenata

- Diseño de Imgen corporativa

Casa Cultural y de huéspedes La Pilonera

- Diseño de imagen Corporativa

Clementina Bakery

- Plan de Mercadeo

A comienzos del 2019 se continúa con la estructura del año anterior, con una consultoría basada, principalmente, en temas de Talento Humano, con 4 empresas, OSTEOMATERIALES, EIT, UNIVERSIDAD DE SANTANDER Y LABORATORIOS CRISTIAM GRAM, a quienes se les apoyó en toda la estructuración del proceso de selección de su personal y actividades motivacionales en pro de fortalecer el trabajo en equipo y el sentido de



pertenencia de los trabajadores de las distintas empresas. Durante el segundo semestre del mismo año, el trabajo estuvo enfocado en el fortalecimiento de la parte de mercadeo de las empresas beneficiadas, identificando como punto débil la carencia de una imagen corporativa que transmitiera correctamente el mensaje y/o propuesta de valor de las mismas y genera recordación e impacto en los posibles clientes, así como la falta de un plan de mercadeo oriente estratégicamente dichas empresas. Estos procesos se realizaron durante el último trimestre del año logrando entregarle a casa uno de los empresarios las propuestas como solución a cada una de las empresas.

4.2.3 Emprendimiento

El fomento del emprendimiento y la creación de empresa se posicionan hoy como una de las alternativas de desarrollo social y generación de empleo en el mundo. Durante el año 2019 la Cámara de comercio de Valledupar para el valle del río Cesar, le apostó a fortalecer el emprendimiento en nuestra región, a través del acompañamiento a emprendedores de distintos sectores, capacitaciones y talleres orientados a la Estructuración de ideas de negocio y Cambio de Mentalidad y Cultura, el liderazgo de la Red Regional de Emprendimiento del Cesar como Secretaría técnica y eventos especializados que permitieron abonar mayor participación regional. Todo esto es una muestra de que día a día nos esforzamos por ofrecer a nuestro departamento opciones que les permitan generar ideas de negocio, crecimiento económico para las familias y sostenibilidad.

Emprender se hace importante no solo con el fin de crear empresas, sino con crear estilos de vida diferentes y pensamientos focalizados en el auto sostenimiento, la adaptación y la flexibilidad. A continuación, detallamos los resultados de las actividades desarrolladas durante esta vigencia.

Capacitaciones y Talleres. En el año 2019, se hace una reestructuración del Ciclo teniendo en cuenta la actualización de las temáticas y para darle una metodología más dinámica a la realización de mismo. Se estructuró en un ciclo de seis talleres, realizados en tres sesiones, descritos a continuación:



ESTRUCTURACIÓN de una idea de negocio

01 INTRODUCCIÓN Emprendimiento y emprendedores.	02 IDEAS Creatividad: ¿se aprende o se nace con ella?	03 OPORTUNIDAD ¿Cómo saber que una idea vale la pena?
04 ESTRUCTURA Canvas del modelo de negocio.	05 PPTA DE VALOR ¿Qué hace única tu idea de negocio única?	06 PITCH ¿Cómo vender tu idea de negocio?

Este ciclo abarca de manera holística las áreas concernientes a la estructuración de ideas de negocio de cualquier sector, con el fin de generar unas bases sólidas para la creación y fortalecimiento de empresas. Las capacitaciones estuvieron orientadas al cambio de mentalidad y cultura en la comunidad, incentivando la creatividad e innovación y el componente de sostenibilidad en las ideas de negocio a desarrollar. De éstas se desarrollaron un total de 40 durante el año 2019 logrando impactar 990 personas y se realizaron un total de 23 talleres relacionados con el Estructuración de idea de negocio con un total de 249 asistentes a los mismos.



Eventos. Además de acompañar y capacitar el ecosistema emprendedor de la región con miras a la sostenibilidad de sus ideas de negocio, apoyamos la



participación de éstos en espacios especiales como seminarios externos, ferias, bootcamps que refuercen los conocimientos adquiridos, les brinde una mejor perspectiva de las tendencias. situaciones actuales y el entorno en el que se podrían desenvolver y tener la oportunidad de conocer otros casos y compartir experiencias en espacios de networking.

Es así como durante este año 2019, realizamos un total de 8 eventos logrando impactar a 211 emprendedores de la región, los cuales describimos a continuación:

- **Seminario nuevos modelos de educación para el desarrollo de actitudes emprendedoras**, 40 horas, realizado especialmente para miembros de la Red Regional de Emprendimiento del Cesar con ALDRA, una agencia española especialista en emprendimiento. Este fue un espacio creado para formación de formadores en el que se hizo transferencia de metodologías para el fortalecimiento del ecosistema.
- **Workshop Herramienta de Storytelling para ventas en el mercado internacional**, realizado en el marco de FUTUREXPO NARANJA, en convenio con Procolombia, en el que se resaltó la importancia de no vender cosas si no contar una historia, como tendencia en los nuevos modelos de ventas.
- **Reto de Emprendedores Atrévete a Crecer**, realizado en el marco de la Feria Atrévete a Crecer, concurso abierto para emprendedores de todos los sectores, con el fin de identificar iniciativas de emprendimiento local que tengan potencial innovador, y estén encaminadas a la solución de los desafíos que el departamento del Cesar enfrenta actualmente, con el fin de fortalecerlas por medio de los Talleres de Estructuración de Idea de Negocio y asesorías especializadas que logren la puesta en marcha y/o posicionamiento de las mismas. Para este contamos con la participación de 20 ideas, seleccionando 3 ganadores RING CAR, MARGA QUINTERO y SPIX STUDIO.
- **IXEL MODA 2019**, se patrocinó la participación de 11 emprendedores de sistema moda de la región, quienes asistieron al evento realizado en la



ciudad de Cartagena, en el que pudieron capacitarse en temáticas como Macrotendencias, Uso de Inteligencia Artificial, Como conocer a los clientes, El poder de los influencers, entre otros temas, que fortalecen las habilidades duras y blandas de los diseñadores y su equipo de trabajo con información real y experiencial.

- **Emprendeton Valledupar, Taller de Transferencia de Habilidades y Herramientas para Entidades del Ecosistema de la Región**, realizado en apoyo con INNPULSA, con el fin de que los asistentes aprendieran herramientas y estrategias para fortalecer y dinamizar el ecosistema de emprendimiento e innovación.
- **Emprendeton valledupar, Taller de Preaceleración Naranja Potencia tu Emprendimiento**, realizado en apoyo con INNPULSA, una experiencia en la que emprendedores de industrias culturales y creativas encontraron formas de estructurar y hacer crecer su negocio. Contamos con la participación de más de 80 emprendedores pertenecientes a este sector de los cuales dos, ATELIER BELEN SAS y ANDRY MONTES SAS, recibirán acompañamiento para la aceleración de sus negocios.
- **Tejiendo el Emprendimiento**, como apoyo a la Red de Universidades miembro de la Red Regional de Emprendimiento, cuyo objetivo es socializar las experiencias sobre la formación de emprendedores, recopiladas por las entidades educativas del departamento del Cesar, para compartir prácticas pedagógicas que promueven las manifestaciones de actitudes emprendedoras en niños y jóvenes para el mejoramiento de su calidad de vida y el desarrollo productivo de la región. Este año contamos, además, con la participación de una institución de la La Guajira.
- **BOOTCAM LACTEO**, realizado con el apoyo de INNPULSA, en el marco del Héroes Fest en la ciudad de Barranquilla, en el que, además de compartir con casos de éxito pertenecientes al sector a nivel nacional, recibieron transferencia de metodologías de Design Thinking que evidencian la importancia de aplicar la innovación como parte proceso de escalamiento de los emprendimientos.

Asesorías para Emprendedores. Durante este año, acompañamos a emprendedores en el proceso de estructuración de su idea de negocio, desarrollando de forma personalizada las temáticas planteadas en el Ciclo de Estructuración de Idea de negocio. Logramos realizar a un total de 26 asesorías a emprendedores de distintos sectores de la economía regional, de las cuales la aplicación del CANVAS BUSINESS MODEL como herramienta para plasmar el modelo de negocio de cada idea fue la que más se desarrolló, gracias a los siguientes beneficios:

- Permite tener un enfoque integral y sistémico al representar todos los elementos, tanto internos como externos, en el mismo canvas.
- Permite interpretar de manera muy simple la forma en que las empresas crean valor y generan competitividad.
- Al analizar distintas alternativas dentro del modelo de tu negocio, con el Canvas se puede evaluar la viabilidad haciendo cambios, probando y observando de forma fácil cómo el sistema responde.
- Este modelo es una herramienta estratégica que utiliza básicamente el lenguaje visual para crear y desarrollar modelos de negocio innovadores, reduciendo la complejidad y permitiendo tener a simple vista una idea general de lo que se quiere llevar a cabo y cómo se haría.
- La simplicidad del método, orientado a las soluciones rápidas, facilita la generación de ideas y distintos aportes de un grupo de personas que se reúna para desarrollarlo. ¡Permite compartir conceptos complejos de forma sencilla con un lenguaje entendido por todos!

4.2.4 Capacitación

La Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del río Cesar, en su compromiso en la gestión del progreso económico y cultural de la región y del fortalecimiento de su tejido social, viene adelantando diferentes procesos de capacitación con los empresarios de la región, que consisten en variados procesos de formación presenciales y virtuales, apoyada en un talento humano calificado y en tecnologías de la información, en los cuales a través de distintos escenarios, facilita la transferencia de conocimientos, tecnología, innovación e inclusive, valores humanos, mediante talleres, seminarios, cursos y diplomados abiertos a toda la comunidad en general, dentro de los



cuales se tienen participación no solo de empresarios, sino también estudiantes, emprendedores, funcionarios, entre otros, resaltando que la entidad es inclusiva en los temas y en el tipo de población a beneficiar, resaltando que los procesos de formación ponen al alcance de comunidades vulnerables, acercando además, no solo estos programas de capacitaciones, sino también toda la oferta de servicios socio empresariales a diferentes comunas, corregimientos y municipios de la jurisdicción.

Así mismo para brindar espacios de formación en las cuales no se tenga las áreas de apoyo o los profesionales en esos excepcionales casos, la Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del río Cesar ha logrado la firma de importantes convenios inter institucionales con los principales claustros de educación superior del departamento, como las Universidad de Santander seccional Valledupar, así mismo se realizan alianzas estratégicas con empresas especializadas, entidades sin ánimo de lucro, consultores y profesionales especializados, interesados en ofrecer y compartir sus conocimientos, por lo que se les brinda a estas iniciativas altruistas, el apoyo total en la logística y difusión de esos importantes espacios de formación para toda la comunidad empresarial en general. Llegando a tocar temas como Requisitos para obtener certificación INVIMA, temas relacionados con propiedad horizontal, algunos con Coaching, entre otros, que amplían la gama de áreas en las que podemos impactar positivamente a los empresarios de nuestra región.

A continuación, mostramos los resultados para el año 2019:





Durante el 2019, se realizaron un total de 73 capacitaciones logrando beneficiar a 2218 personas a lo largo de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del río Cesar, Valledupar, Pueblo Bello, Manaure, El Copey, La Loma, Chiriguaná, Chimichagua, San Diego, Agustín Codazzi, Bosconia, La Jagua de Ibirico y La Paz. Podemos observar que, en la temática en la que más se desarrollaron capacitaciones fue en el tema de formalización, seguido por los temas tributarios, en las que contamos con el apoyo de la DIAN y su personal especializado para el desarrollo de las mismas. Es importante mencionar que todas estas capacitaciones se realizaron de manera gratuita como beneficio a los empresarios registrados en nuestra jurisdicción.

4.2.5 Biblioteca

Un espacio creado con el fin de fortalecer los conocimientos de los empresarios que cuenta con bibliografía física actualizada en diversas temáticas de derecho y gestión comercial y una biblioteca virtual en la que hay varias publicaciones que pueden ser consultadas y descargadas como objeto de estudio sin costo, desde nuestras instalaciones o desde la comunidad de sus hogares u oficinas ingresando a la página web de la Cámara de Comercio de Valledupar.

A continuación, mostramos los resultados obtenidos durante el año 2019, terminamos el año con un total de 3107 visitas a la biblioteca virtual y 570 consultas presenciales.



4.2.6 Internacionalización

En el marco del convenio entre la Cámara de Comercio de Valledupar y Procolombia se vienen desarrollando una serie de actividades en pro de fortalecer el proceso de internacionalización de la economía de la región. Es así como, impactamos tres ejes con los diferentes programas desarrollados. El primero es Cultura Exportadora enfocado al sector estudiantil, que permite dar una visión de lo que es y con lleva el proceso de internacionalización; el segundo, Prepárese para Exportar en el que se abordan las temáticas básicas del proceso de internacionalización para los empresarios y emprendedores interesados en dicho proceso; y el tercero, el Programa de Formación Exportadora, que anualmente se realizan entre dos y tres, cada uno compuesto por seminarios especializados, que se eligen teniendo en cuenta la vocación exportadora de la región y las necesidades evidenciadas en los empresarios en proceso de internacionalización, para que tengamos como resultado un fortalecimiento específico y realmente se genere el impacto esperado, dichos seminarios son realizados por consultores expertos nacionales e internacionales, quienes comparten y con metodologías prácticas generan la apropiación del conocimiento de los asistentes. Los temas en los que se han centrado dichos programas han sido Diseñando su estrategia exportadora para el sector agro y también para el sector moda, Como diseñar un Plan comercial y manejo de logística. Para este año, tomó gran importancia el proceso de internacionalización de industrias creativas, así que tuvimos un programa especializado en lo concerniente a este proceso.

A continuación, vemos los resultados obtenidos durante este año:



Diseñando su estrategia exportadora Multisectorial	Internacionalización de las industrias creativas	Prepárese para exportar	Cultura Exportadora	Ruta Exportadora Turismo	TOTAL
Seminarios 6	Seminarios 5	Seminarios 12	Seminarios 5	Seminarios 9	Seminarios 37
Asistentes 327	Asistentes 318	Asistentes 331	Asistentes 386	Asistentes 198	Asistentes 1560

Futurexpo. Colombia necesita más empresas que acepten el reto de traspasar fronteras. Por esa razón ProColombia puso en marcha “los encuentros de futuros exportadores”, herramienta creada con el objetivo de fortalecer la capacidad exportadora de los departamentos, orientando el tejido empresarial no exportador y emprendedor en el proceso de búsqueda de nuevos mercados en el exterior para su oferta y/o que se internacionalicen con ayuda de la entidad.

Durante un día empresarios, emprendedores y estudiantes recibieron sin costo orientación sobre comercio exterior, así como información especializada sobre oportunidades de negocio y asesoría personalizada de acuerdo con sus necesidades.

Dentro de las actividades se realizaron charlas especializadas en temas como ventajas de la internacionalización, Innovación como factor de competitividad en los mercados internacionales, como desarrollar su modelo de negocio para la internacionalización y conozca la marca país.

En un solo lugar los participantes lograron ampliar sus conocimientos sobre comercio exterior, para fortalecer su cultura exportadora; tuvieron la oportunidad de intercambiar experiencias con otros participantes, validar sus productos y proyectos como oferta exportable, conocer nuevas opciones de negocio y acceder al portafolio de servicios de ProColombia.



Durante el 2019 realizamos dos versiones de Futurexpo en Valledupar. Iniciamos en el mes de abril con la primera versión de Futurexpo Naranja con el fin de incentivar la internacionalización de la Economía Naranja y fortalecer su capacidad exportadora con los servicios de PROCOLOMBIA. Participaron 218 asistentes, de estos 82 fueron empresarios, los cuales tuvieron las siguientes participaciones por cadenas productivas: la cadena de industrias 4.0 con una participación del 26%, la cadena metalmecánica y otras industrias con una participación del 10%, la cadena sistema moda con una participación del 14% y la cadena de turismo con una participación del 42%, otros (agro alimentos y químicos y ciencias de la vida) 8%, las 135 personas restantes fueron emprendedores y estudiantes.



Durante el evento se asesoraron un total de 34 empresarios según cadena así: la cadena de Industrias 4.0 con una participación del 15%, la cadena metalmecánica y otras industrias con una participación del 5%, la cadena de la cadena sistema moda con una participación del 30 % y la cadena de turismo con una participación del 24 %, otros (estudiantes, agroalimentos) 26%, para un total de 34 empresarios asesorados.





Y en el mes de diciembre, en el marco de EXPOLÁCTEOS, se realizó la tercera versión de FUTUREXPO Multisectorial en la que contamos con la participación de 150 asistentes discriminados así: 81 son empresarios, equivalente al 54% de los asistentes. Su participación por cadenas es: Agroalimentos conto con una participación del 58%, la cadena de sistema moda el 9%, la cadena de Industrias 4.0 con una participación del 11%, la cadena Metalmecánica y Otras Industrias con una participación del 8%, la cadena de Químicos y Ciencias de la Vida con una participación del 3%, y la cadena de turismo y otros con una participación del 3%, además 69 emprendedores y asistentes de entidades.



Misión Logística. Se realizó con éxito la misión logística a puerto de Barranquilla, contamos con la participación de 11 empresas, gracias al apoyo de la Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del río Cesar. Durante la visita se realizaron conversatorios con los actores de la cadena, Agencias de carga y aduana, y las entidades, como DIAN, ICA, INVIMA, POLICÍA ANTINARCÓTICOS, quienes aclararon dudas y dieron información precisa de los procesos a los empresarios interesados en el proceso de internacionalización. Las empresas beneficiadas fueron:

CAFÉ MABEN	FUNDACIÓN DIMAR
INDUSTRIA DIMAR	LÁCTEOS VILLA DEL RÍO
RESERVA NEVADA SAS	SPIX STURDIO SAS
COMER SANO SAS	LACTEOS DEL CESAR KLARENS
LÁCTEOS DICFRES	CAFÉ KIA
LÁCTEOS BOSCONIA	



Benchmarking Exportador. Durante el mes de julio, la empresa SPIX STUDIO SAS, de la cadena industrias 4.0, participó en el BenchMarking en la empresa Below the game, en la ciudad de Bucaramanga, y durante el mes de septiembre, se realizó el Benchmarking Exportador, al que asistieron a Barranquilla 6 empresarios, futuros exportadores, del sector moda quienes ya tienen plan de trabajo iniciado con Procolombia, para conocer, de primera mano, las buenas prácticas de una empresa exportadora, SONEN INTERNACIONAL SAS, JON SONEN, quien abrió las puertas de su empresa para compartir los retos y desafíos del proceso exportador, en el que se tocaron temas como costos, producción, diseño de colecciones, administrativos y manejo de personal, entre otros, lo cual generó una experiencia enriquecedora para implementar en sus procesos de internacionalización a cada uno de los beneficiados.

Actividades de promoción Comercial. Durante el año 2019, tuvimos participación en los siguientes eventos de promoción comercial:

MCR 75	• 7 EMPRESAS
RUEDA DE DOTACION HOTELETA	• 1 EMPRESA
FESTIVAL DE CINE CARTAGENA	• 1 EMPRESA
RUEDA ORGANICOS Y SOSTENIBLES	• 1 EMPRESA
COLOMBIAMODA	• 9 EMPRESAS

Durante el año 2019, las siguientes empresas lograron su primera exportación:

- Marines Films
- Café Kairos
- Biomapes
- Kuma Café
- Tauromar
- Molimol SAS



4.2.7 Observatorio Psicosocial

Durante el año 2019, desde el Observatorio Psicosocial de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, se realizaron encuestas mensuales con el fin de saber el estado de los comerciantes de nuestra jurisdicción, principalmente en los municipios sede de nuestras seccionales, el análisis de dichas encuestas nos permitió tener unos análisis situacionales cada trimestre.

También se realizó la investigación “Impacto de la receptividad por parte de los afiliados en cuanto al uso de las herramientas mass media como estrategia de promoción de eventos empresariales durante el primer semestre del año 2019 en la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar”, la que permitió conocer pormenores del usos de las redes por parte de nuestros afiliados, dándonos insumo para mejorar y reforzar nuestros canales de comunicación para la promoción de actividades que realizamos dentro de la entidad.

Por otro lado, realizamos talleres a empresas y comunidad en general con el fin de fortalecer las habilidades blandas necesarias para el crecimiento personal y solidez a la hora de manjar las situaciones del cotidiano vivir, y el fomento al rescate de valores y memoria histórica.

Como parte de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial, apoyamos diversas actividades, de forma activa y voluntaria con el fin de contribuir al mejoramiento social, económico y ambiental de la región. Es así como acompañamos la realización de los Mercados Campesinos en el Corregimiento de La Mesa, Apoyo a la Policía Nacional para la entrega de regalos a niños de escasos recursos, entrega de kits de aseo en la Cárcel Judicial y compartir con los residentes de La Casa del Adulto Mayor.

A continuación, discriminamos los resultados de este año así:



4.3 EJE ESTRATÉGICO: MÁS PRODUCTIVO

4.3.1 Fábricas de Productividad: Fábricas de Productividad es el programa bandera del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que será liderado por Colombia Productiva, entidad aliada de las industrias para producir más, con mejor calidad y mayor valor agregado.

El programa busca que las pequeñas, medianas y grandes empresas que hacen parte de los sectores de manufacturas, agroindustria y servicios, mejoren sus indicadores de rentabilidad y eleven su capacidad para competir dentro y fuera del país.

Se ejecuta de la mano de Confecámaras, el SENA y las cámaras de comercio. En el caso de la Cámara de Comercio de Valledupar por medio de este programa se benefician 11 empresas las cuales tendrán una intervención de 80 horas de consultoría en las que el Gobierno y las Cámaras cubren más del 80% del costo del programa con el fin de definir una línea a intervenir que permita mejorar los indicadores de productividad. Al cierre de 2019, el promedio de intervención es de un 30%. A continuación, se relacionan las empresas beneficiarias y las líneas de intervención.



No.	EMPRESA	LINEA DE INTERVENCIÓN
1	Asociación De Productores Agroecológicos Indígenas Kankuamos De La Sierra Nevada De Santa Marta - Asoprokan	Gestión comercial
2	Caja De Compensación Familiar Del Cesar Comfacerar	Desarrollo y sofisticación de producto
3	Cementos Y Calizas De La Paz S.A.	Desarrollo y sofisticación de producto
4	Lácteos Del Cesar S.A.	Gestión de calidad
5	Servipan S.A.	Gestión comercial
6	Osteomaterial S.A.S.	Productividad operacional
7	E.I.T. S.A.S.	Desarrollo y sofisticación de producto
8	Hoteles De Upar S.A.S	Desarrollo y sofisticación de producto
9	Palmagro S.A.	Gestión logística
10	Vajamar S.A.S	Gestión comercial
11	Inversiones Tativan S.A.S	Productividad operacional

4.3.2 Clúster Lácteo

Asistencia Técnica. Durante el primer trimestre del año apoyamos una segunda etapa de acompañamiento con empresas transformadoras lácteas de la región. Este programa desarrollado a la agencia alemana SES logro 3 meses de asistencia técnica con el experto suizo Oskar Flueller a 22 empresas, 3 universidades y 1 cooperativa lechera con más de 420 horas.

Internacionalización. Gracias al programa de internacionalización, desarrollo de Futurexpo enfocado al sector lácteo, la empresa lácteos del Cesar S.A. viene desarrollando acciones para exportar uno de sus productos al mercado norteamericano.

EXPOLÁCTEOS. Durante los días 5 y 6 de diciembre de 2019 se desarrolló la jornada de Expolácteos en la cual presentamos al sector lácteo y actores representativos de la cadena tres espacios de promoción y formación. Con una asistencia de más de 650 personas al recinto, 22 stands comerciales, 3 invitados internacionales y representantes del Gobierno Nacional como Andrés Arévalo, Director de Productividad y Competitividad del Ministerio



de Comercio, Industria y Turismo, María Carolina Gómez de Colombia Productiva e INNpulsa Colombia y Carlos Eduardo Campo, Secretario de Agricultura Departamental se dio apertura a este evento.

La jornada de Capacitación contó con temas claves identificados en las brechas del sector transformador como son la Asociatividad y la innovación en productos lácteos.

En la rueda de negocios, se logró sentar a los empresarios con almacenes de cadena y supermercados como Makro y Olímpica S.A., Hoteles locales y empresas nacionales como Lácteos Mileto oriunda de la Ciudad de Bogotá

El evento finalizó con una exposición de quesos en la que participaron estudiantes del Sena, empresarios locales y representantes del Clúster de Tandil de Argentina. Dentro de los tipos de quesos expuestos y degustados por los asistentes se encuentran el tandilero, parmesano, costeño deslactosado, vallenato, provolone y queso fresco ahumado.

Misiones Empresariales. Durante el 2019 los empresarios del sector asistieron a la misión logística a puerto de barranquilla en representación de 5 empresas del sector. De igual manera, se logró la participación de 10 empresarios en Héroes Fest y Colombia 4.0 organizado por Innpulsa.

Intercluster de Lácteos Colombia. El 2019 fue el año que permitió el inicio de reuniones entre líderes de los clústeres de BOGOTÁ, BOYACÁ, ATLÁNTICO, ANTIOQUIA Y CESAR con el fin de desarrollar acciones conjuntas dentro de las reuniones desarrolladas se encuentra la participación del encuentro nacional de clúster lácteo y gira de experiencia de Inter clúster en México.

4.3.3 Clúster de Turismo

Asistencia Técnica. Al igual que con el clúster lácteo, se desarrolló gestión para utilizar a un experto alemán dentro del programa SES, dentro del cual en 3 meses de trabajo se logró concretar con más de 50 actores y más de 400 horas acompañamiento a empresas en la renovación de r.n.t, mejoramiento



administrativo y la búsqueda de desarrollar nuevos productos para comercializar.

Desarrollo de Proyecto Folclor 2.0. Gracias a este proyecto dentro de la convocatoria de INNpursa se logró desarrollar asesoramiento estratégico a 10 empresas beneficiarias con más de 5 talleres de ideación de productos con un promedio de asistencia de 25 personas por evento. Además de desarrollar de producto “Magia Vallenata”, realizar un viaje de referencia a México con 13 empresarios, 3 ruedas de validación comercial, 6 reuniones de benchmarking en Ciudad de México, Morelia y Guadalajara. Finalmente se incluyó el apoyo en el fortalecimiento comercial de las empresas beneficiarias

Alianza Con Fontur, apoyamos a FONTUR con el desarrollo de un taller para presentación de proyectos turísticos bajo la metodología Fontur, al cual asistieron más de 40 interesados en el desarrollo de propuestas para aplicar a la convocatoria, además del desarrollo de reuniones con representantes de esta entidad y actores locales para el desarrollo de proyectos que permitan que la región pueda acceder a los fondos destinados por esta entidad.

Convenio Procolombia. Aprovechamos el convenio con que cuenta la Cámara de Comercio para desarrollar acciones encaminadas a fortalecer el sector, es así, como se desarrollaron 7 seminarios en convenio con procolombia - PFE TURISMO, así como el primer FUTUREXPO NARANJA y el acompañamiento al desarrollo de la propuesta “Colombia turismo musical” en la que la región se benefició con la inclusión de un viaje de familiarización para 5 agencias amyoristas de Canada, Estados Unidos, Brasil y Paraguay.

Magia Vallenata. Gracias al desarrollo del proyecto Folclor 2.0, logramos que más de 20 empresas del sector se unieran en el desarrollo de estrategias para promoción de destino, empoderamiento de la estrategia cluster y el desarrollo de nuevos productos y servicios. Por primera vez el sector privado de manera independiente invierte en promoción de la región con más de 6 eventos en los que se buscaron vendedores de las ciudades de Bogotá, Medellín, Bucaramanga. Mompox, Santa Marta y Barranquilla.



Acompañamos a la Gobernación del Cesar en el inicio de la reorientación del Plan estratégico de turismo departamental que viene desarrollando de la mano de la empresa Inmark Europa con dos ejercicios los días 19 y 23 de diciembre.

Participamos de la mano del director de SITUR CESAR como panelista en el conversatorio “Turismo Cultural Sostenible” en el marco del convenio entre el Ministerio de Trabajo y Comfaceres. Al evento asistieron más de 300 personas del sector.

Desarrollamos actualización del “Mapa Guía Turístico” diseñado por Cámara de Comercio de Valledupar para promocionar los establecimientos comerciales del sector y la región en general.

Continuamos recibiendo a los turistas por medio del Punto de Información Turística - PIT Terminal durante los 12 meses del año. Este año gracias a la decisión de la presidencia ejecutiva, se amplió el horario de atención pasando de 8 horas diarias a 12.

4.4 EVENTOS EMPRESARIALES

Se presenta para el año 2019 los Eventos Empresariales, tal y como se aprecia en la Tabla:

EVENTOS	IMPACTO
Primer Encuentro Departamental Agroindustrial	400 personal involucradas en el evento desarrollado en el municipio de Pueblo bello, a través del proyecto de Mincadenas Productivas, incluyendo a las 22 asociaciones como beneficiarias del proyecto.
Expolácteos	660 usuarios registrados en el evento que conto con expertos internacionales, enfocados en el sector de lácteos, 30 Mipymes del sector con stand disponibles para mostrarlos productos, y enfoque con rueda de negocios

Rueda de Negocios. Durante el año se desarrollaron diferentes ruedas de negocios, unas exclusivas del sector lácteo, otras enfocadas a diferentes sectores en el marco de eventos como la semana de innovación, y FUTUREXPO, con el propósito de fortalecer las empresas, y lograr aumentar



sus ventas a raíz de espacios concretos. Más de 50 empresas participaron durante todo el año en las ruedas de negocios con más de 100 visitantes, dejando un promedio de ventas en productos de 2.220.000 hasta 9.200.000.

Rueda Financiera. Para el año 2018 se logró llevar a cabo Tres (3) ejercicios de este tipo, uno de ellos de mayor importancia a través del convenio con IDECESAR, para el desarrollo micro financiero, logrando con ello vincular y acercar a 50 empresarios a la oferta financiera que tuvieron cerca de 18 entidades de este orden y los beneficios hacia las Mipymes.

Feria o Muestra Empresarial. Para este año 2018, se logró consolidar este ejercicio en diferentes centros comerciales de la ciudad, en parques, auditorios, en marcos de eventos como el Festival de la Leyenda Vallenata, FUTUREXPO, o programas acompañados del Ejército Nacional a través del programa Fe Colombia, así como el día del tendero de FENALCO, en total hubo una participación de 64 empresas con más quinientos visitantes a las diferentes ferias que se desarrollaron.

Es relevante destacar la Alianza Público – Privada generada para la ejecución de estos eventos, cerca del 50% de los mismos se llevó a cabo gracias al concurso de estas alianzas estratégicas, a continuación, la relación de los mismos:

NOMBRE EVENTO	RESPONSABLES
Feria Empresarial láctea	CCV
Feria Multisectorial	CCV – Mayales Plaza Comercial
Feria tu mercadito	CCV - Idecesar
Feria Empresarial Láctea	CCV - Gobernación
Feria Ganadera - Muestra Empres	CCV
Feria Futurexpo	Gobernación - CCV
Ferías merados campesino	CCV – Gobernación – Asociación de campesinos
Feria Fe- Colombia	CCV – Gobernación – Ejército Nacional



4.5 PROGRAMAS ESPECIALES

4.5.1 CARPA MÓVIL

Este programa ofrece todos los servicios que anteriormente fueron mencionados, con la diferencia que las carpas son instaladas en los municipios y corregimientos jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar, en el año 2019 se instalaron 13 carpas en municipios de nuestra jurisdicción en cada una de estas carpas se ofrecieron los servicios del área de Registros Públicos, ofreciendo servicios como matrícula mercantil, renovación, certificados, mutaciones, cancelaciones, actos sujetos a registros y asesoría en todo lo referente a Registros Públicos; también hace parte del programa el área de Desarrollo Regional, brindando las actividades de asesorías en temas empresariales y de emprendimiento a comerciantes.

RESULTADOS OBTENIDOS

Actividad de Registros Públicos	Carpa Móvil
Matrículas	145
Renovación	804
Cancelación	38
Mutación	6
Actos sujetos a registro	14
Certificados	474
Total Recaudado	\$96.088.200
Personas Atendidas en Caja	488
Asesorías Personalizadas	217
Total Personas Atendidas	732
Calificación servicio prestado:	
Excelente	622
Bueno	104
Regular	6

Municipio	Población	# Carpas
Astrea	<i>Astrea</i>	2
Becerril	<i>Becerril</i>	1
Chimichagua	<i>Chimichagua</i>	2
Chiriguaná	<i>Chiriguaná</i>	1
El Paso	<i>La Loma</i>	1
	<i>El Paso</i>	1



La Paz	<i>La Paz</i>	1
Manaure B.	<i>Manaure B.</i>	1
Pueblo Bello	<i>Pueblo Bello</i>	2
San Diego	<i>San Diego</i>	1
	Total	13

4.5.2 CÁMARA AL PARQUE

El programa Cámara al Parque, consiste en descentralizar los servicios de la Cámara de Comercio de Valledupar, y poder ofrecerlos en los barrios de las comunas de la capital del Departamento del Cesar, y así lograr que los comerciantes y la comunidad en general, tenga fácil acceso a todos los servicios que ofrece la entidad a través de las áreas que hacen parte de este programa, entre esas, el área de Registros Públicos, ofreciendo servicios como matrícula mercantil, renovación, certificados, mutaciones, cancelaciones, actos sujetos a registros y asesoría en todo lo referente a Registros Públicos; también hace parte del programa el área de Desarrollo Regional, brindando las actividades de emprendimiento en mi colegio, asesorías en temas de emprendimiento y fortalecimiento empresarial, asesorías en trámites de registros públicos.

RESULTADOS OBTENIDOS

ACTIVIDAD DE REGISTROS PÚBLICOS	CÁMARA AL PARQUE
Matrículas	107
Renovación	266
Cancelación	2
Mutación	19
Actos sujetos a registro	3
Certificados	247
Total Recaudado	\$31.844.100
Personas Atendidas en Caja	234
Asesorías Personalizadas	209
Total Personas Atendidas	443
Calificación servicio prestado:	
Excelente	421
Bueno	22
Regular	0



Actividades de RMH	38
Asistentes	2056
Número Cámaras al Parque	25

4.6 PROYECTOS

Se lograron ejecutar 7 proyectos de Alianzas Público – Privadas, relacionados con diferentes actividades productivas y tendientes a potenciar aspectos tales como la formalización, sectores productivos, formación, desarrollo regional, entre otros aspectos, tal y como se refleja en la tabla.

PROYECTO	RECURSOS	IMPACTO
PROYECTOS AL – INVEST 5.0	€ 62.060	Fortalecimiento empresarial y mejoramiento productivo de 96 empresas del sector lácteo entre productores, transformadores y comercializadores, desarrollo de webinar, y transferencia de conocimiento a través de viaje de referencia a Argentina, e Italia.
PROYECTO FOLCLOR 2.0	\$500.000.000	Desarrollo de proyecto de sofisticación de productos turísticos a través del desarrollo de tres rutas turísticas enfocadas a beneficiar a 10 empresas del sector de turismo. Se logra dejar un producto turístico, el cual está siendo promocionado por el sector de turismo, denominado Magia Vallenata.
MINICADENAS PRODUCTIVAS	\$ 2.330.850.000	Fortalecimiento empresarial, mejoramiento de procesos productivos, asistencia técnica, innovación de productos, para el aumento de la competitividad empresarial a 22 asociaciones víctimas del conflicto armado en zonas Zomac, 5 municipios impactados, más de 700 productores beneficiados.
PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA - CCV	\$ 2.015.200.000	Desarrollo de 72 diplomados realizados en el departamento del Cesar, 19 municipios impactados incluyendo a la Guajira, 2.435 beneficiarios, 2.078 certificados, 5.760 horas de capacitación, 8 talleres con personal del SENA, con 354 beneficiarios.
PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA FEDERACIÓN NACIONAL DE MUNICIPIOS	\$ 100.000.000	Municipios impactados 13, 1 departamento priorizado, 13 grupos desarrollados con un total de 384 beneficiarios.



PROYECTO APPS.COM	\$ 36.000.000.00	60 beneficiarios en Valledupar con kit de procesos digitales
----------------------	------------------	--

Cumplimiento Plan de trabajo 2018

PROGRAMA Y/O PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES O ETAPAS	FECHA PROGRAMADA	META	INDICADORES	CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN	PRESUPUESTO
OBSERVATORIO ECONÓMICO	Identificar el comportamiento de las variables asociadas al entorno con el propósito de alimentar los procesos de desarrollo de acciones, estrategias y política pública	Informe de Encuesta de Seguridad Humana	Enero - Diciembre	12 informes de la Encuesta de Seguridad Humana en el año, divididas en 1 mensualmente.	No. De informes realizados/ No. De informes proyectados *100	Todos los meses se realizó el informe de la Encuesta de Seguridad Humana y se publicó en la página de la CCV. La meta se cumplió al 100 %.	\$ 4.000.000
	Revisar y analizar la base de datos de los registros públicos en las condiciones requeridas para que sirva como insumo para la toma de decisiones a nivel interno y externo	Boletines de Dinámica Empresarial	Enero - Diciembre	12 Boletines de Dinámica Empresarial	No. De informes realizados/ No. De informes proyectados *100	Todos los meses se realizó el informe Boletín de dinámica empresarial y se publicó en la página de la CCV.	\$ 5.500.000





	Realizar estudios socioeconómicos de la zona en cuanto al comercio formal e informal	Informe de investigaciones socioeconómicas de la zona, a Establecimientos de comercio abiertos al público y a Vendedores ambulantes y estacionarios	Enero - Diciembre	2 informes de investigaciones socioeconómicas de la zona (1 de establecimientos de comercio abiertos al público y 1 de vendedores ambulantes y estacionarios)	No. De informes realizados/ No. De informes proyectados *100	Durante el año 2018 se logró realizar por medio de visitas en los municipios la actualización de Establecimientos de Comercio Abiertos al Público y de Informales	\$20.000.000
OBSERVATORIO ECONÓMICO	Desarrollar estudios que permitan fortalecer la generación de políticas públicas o la toma de decisiones por parte de los actores empresariales o institucionales de la región (Por lo menos 2 investigaciones deben ser carácter político, para poder mantener el aval del CNE)	Investigaciones Socioeconómicas Especiales	Enero - Diciembre	9 investigaciones socioeconómicas especiales	No. De investigaciones terminados/ No. De investigaciones proyectados *100	En el 2018 se realizaron 9 investigaciones especiales, superando la meta de 5 investigaciones al año, resultando 100% de ejecución.	\$ 8.000.000



EMPRENDIMIENTO	Desarrollar actividades que promuevan y sensibilicen a la población en general frente a la temática de emprendimiento	Capacitaciones en Emprendimiento	Enero - Diciembre	60 Talleres 1500 Asistentes	No. Talleres No. Asistentes	Durante el año 2018 se lograron realizar 78 capacitaciones en temas de emprendimiento con un total de 1.757 asistentes. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$10.000.000
		Difusión Casos de Éxito	Enero - Diciembre	5 Casos de Éxito	No. Casos	Durante el año 2018 se logró realizar difusión a cinco casos de éxito de emprendedores. Logrando cumplir en un 100% la meta.	
CAPACITACIONES	Generar capacidades empresariales a los empresarios a través de procesos de capacitación	Charlas, Foros, Talleres, Seminarios y Diplomados	Enero - Diciembre	40 Capacitaciones (8 Seccional El Copey, 8 Seccional Bosconia, 7 Seccional Agustín Codazzi y 7 Seccional La Jagua de Ibirico)	No. Capacitaciones realizadas/No. Capacitaciones programadas*100	Durante el año 2018 se lograron realizar 93 capacitaciones en Valledupar y municipios de la jurisdicción con una participación de 3.198 personas. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$30.000.000



CONSULTORIAS	Promover e incentivar el empoderamiento de las empresas de la región en aspectos relacionados con lo administrativo, financiero, mercadeo, uso de TIC's y talento humano.	Plan estratégico, estrategias de marketing, marketing digital, Cima organizacional, manejo básico contable, Sistema de Costos, Punto de Equilibrio	Febrero	10 Empresas	No. Empresas Atendidas	Durante el año 2018 se vincularon al programa de consultoría empresarial un total de 14 empresas. Logrando cumplir en un 140% la meta.	\$ 3.500.000
INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD	Desarrollar actividades que promuevan / sensibilicen y desarrollen dinámicas empresariales innovadoras en el sector de Mipymes de la región	Acompañamiento Implementación NTS-002	Enero - Diciembre	40 Empresas	No. Empresas con Acompañamiento	Durante el año 2018 se vincularon al programa de acompañamiento para implementación de NIT-002 un total de 108 empresas. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 5.000.000



<p>INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD</p>	<p>Impulsar la competitividad de la cadena de valor de sectores productivos potenciales para incrementar la productividad de dichas empresas, identificar oportunidades de mercado y desarrollen productos ajustados a las necesidades de los clientes.</p>	<p>Clúster Productivos</p>	<p>Enero - Diciembre</p>	<p>Clúster Ovino Caprino</p>	<p>Iniciativa Creada</p>	<p>Durante el año 2018 se logró empezar a tejer la cadena para conformar el clúster ovino caprino, se conformó la iniciativa empresarial.</p>	<p>\$15.000.000</p>
<p>EVENTOS EMPRESARIALES</p>	<p>Brindar alternativas a los empresarios para participar en ejercicios empresariales que les permitan realizar contactos, promocionar sus productos y/o servicios e incrementar sus ventas</p>	<p>Semana Global de Innovación y Desarrollo Empresarial</p>	<p>Septiembre</p>	<p>1 Evento</p>	<p>Evento Ejecutado</p>	<p>Durante el año 2018 se realizó la semana global de innovación y desarrollo empresarial durante el mes de septiembre. Logrando cumplir en un 100% la meta.</p>	<p>\$10.000.000</p>
		<p>Rueda de Negocios</p>	<p>Septiembre</p>	<p>2 Ruedas de Negocios</p>	<p>Ruedas de Negocio Ejecutada</p>	<p>Durante el año 2018 se lograron realizar 3 ruedas de negocios. Logrando cumplir en más del 100% la meta.</p>	<p>\$ 2.000.000</p>





		Rueda Financiera	Septiembre	2 Ruedas Financieras	Ruedas Financieras Ejecutadas	Durante el año 2018 se lograron realizar 3 ruedas financieras. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 2.000.000
		Feria Empresarial / Muestra Empresarial	Septiembre	2 Ferias o Muestras Empresariales	Ferias Ejecutadas	Durante el año 2018 se lograron realizar 4 muestras empresariales y 8 ferias empresariales. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 8.000.000
		Foro de Innovación	Septiembre	1 Foro	Foro Ejecutado	Durante el año 2018 se logró realizar un foro de innovación en el marco de la semana global de la innovación y el desarrollo empresarial. Logrando cumplir en un 100% la meta.	\$ 2.000.000



PROGRAMAS ESPECIALES	Desarrollar eventos que permitan la vinculación de la entidad con el entorno empresarial, emprendedores y comunidad en general, generando impacto económico	Carpa Móvil Y Cámara al Parque	Enero - Septiembre	15 Cámara al Parque	No. Cámaras al Parque Ejecutadas/ No. Cámaras al parque proyectadas	Durante el año 2018 se lograron realizar 25 jornadas de cámara al parque en distintos barrios de la ciudad de Valledupar, y 12 jornadas del programa carpa móvil en diferentes municipios de la jurisdicción. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$30.000.000
ATRÉVETE A CRECER	Desarrollar capacitaciones, asesorías jurídicas para la formalización, asesorías empresariales, identificar brechas, y buscar herramientas que le sirvan al empresario a mejorar su rentabilidad y productividad empresarial	Capacitar y asesorar a los microempresarios, para mejoramiento de su productividad, y ventas	Enero - Diciembre	50 Capacitados 100%	N° de usuarios capacitados / N° de usuarios programados* 100	Durante el año 2018 se logró capacitar a 674 empresarios. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 5.000.000
		Beneficiar con material, equipo, registro de marca, en el programa Atrévete a Crecer	Enero - Diciembre	5 Beneficiados por el programa 100%	N° de beneficiados por el programa/ N° de beneficiarios proyectados *100	Durante el año 2018 se logró beneficiar y fortalecer a 5 empresarios. Logrando cumplir en un 100% la meta.	





CENTRO DE FUTUROS EXPORTADORES PROCOLOMBIA	Impulsar las exportaciones de Valledupar y las jurisdicciones de la Cámara de Comercio de Valledupar	Desarrollar el programa Diseñando su estrategia comercial para conquistar los mercados internacionales	Enero - Diciembre	360 Empresarios capacitados en el programa	N° de Empresarios capacitados/ N° de empresarios proyectados a capacitar* 100	Durante el año 2018 se logró capacitar a 391 empresarios. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 3.000.000
		Desarrollar programa Diseñando su estrategia exportadora agroalimentarios	Enero - Diciembre	5 seminarios y 400 Empresarios capacitados en el programa	N° de fechas realizadas/ N° de fechas proyectadas * 100 N° de Empresarios capacitados/ N° de empresarios proyectados a capacitar* 100	Durante el año 2018 se logró capacitar a 402 empresarios a través de 5 seminarios del sector agroalimentarios. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 6.000.000
		Prepárese para exportar	Enero - Diciembre	2 programas y 300 usuarios capacitados en el programa	N° de programas realizados/ N° de programas proyectados *100	Durante el año 2018 se logró capacitar a 308 empresarios a través de 2 seminarios del sector agroalimentarios. Logrando cumplir en más del 100% la meta.	\$ 6.000.000





CENTRO DE FUTUROS EXPORTADORES PROCOLOMBIA		Panel Comercio Exterior	Enero - Diciembre	2 Panel para hablar de Comercio Exterior, y cierre de programas 100%	N° de panel realizados/ N° de panel programados*100	Durante el año 2018 se logró realizar 2 paneles de casos de éxito de comercio exterior en Valledupar. Logrando cumplir en un 100% la meta.	\$ 6.000.000
		Realizar visita portuaria a Cartagena	Enero - Diciembre	1 visita al puerto de Cartagena 100%	N° de visitas portuarias realizadas/ N° de visitas proyectadas *100	Durante el año 2018 realizaron 1 visitas a puerto con los empresarios de la región y 1 visita a la planta de producción de Alpina. Logrando cumplir en un 100% la meta.	\$ 4.500.000
	Impulsar las exportaciones de Valledupar y las jurisdicciones de la Cámara de Comercio de Valledupar	Traer experto internacional para asesoría a los empresarios de la agencia SES	Enero - Diciembre	2 expertos internacionales. 100%	N° de expertos internacionales/N° de expertos programados	Durante el año 2018 se logró la visita de 1 experto internacional 1 y la programación para el mes de enero de 2019 la visita del segundo experto. Logrando cumplir en un 100% la meta.	\$ 3.000.000



		Desarrollo de capacitaciones enfocadas al sector de turismo	Enero - Diciembre	N° de capacitaciones para el sector de turismo	N° de capacitaciones realizadas/ N° de capacitaciones proyectadas *100	Durante el año 2018 se lograron realizar 6 capacitaciones en temas de turismo con un total de 278 asistentes. Cumpliendo la meta de este indicador.	\$ 2.000.000
		FUTUREXP O en la semana global de innovación	Enero - Diciembre	1 programa FUTUREXPO	N° de programa realizado/ N° de programas proyectados *100	Durante el año 2018 se llevó a cabo el evento Futurexpo en el marco de la semana global de la innovación. Cumpliendo con la meta de este indicador	\$ 5.000.000
PUNTO BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA	Impulsar nuevas formas de invertir en el municipio de Valledupar, y en las jurisdicciones de la Cámara de Comercio de Valledupar	Desarrollo de capacitaciones Conozcamos la Bolsa de Valores de Colombia	Enero - Diciembre	N° Colegios capacitados y 1.000 estudiantes capacitados en Conozcamos la BVC	N° de Colegios capacitados/ N° de colegios programados *100 N° de estudiantes capacitados/ N° de estudiantes programados *100	Durante el año 2018 se lograron visitar 20 colegios y un total de 1.180 asistentes. Cumpliendo la meta de este indicador.	\$ 1.500.000
		Cursos certificados por la Bolsa de Valores de Colombia	Enero - Diciembre	5 cursos pagos certificados por la BVC 100%	N° de cursos realizados/ N° de cursos programados *100	Durante el año 2018 se logró realizar sólo 1 curso certificado debido a cambio de políticas en la BVC.	\$ 2.000.000



PUNTO DANE	Desarrollar alternativas para toma de decisiones acertadas	Programa PIN UNO, PIN DOS, PIN DANE	Enero - Diciembre	1.000 Niños capacitados en el programa PIN DANE 100%	N° de niños capacitados/ N° de niños programados*100	Durante el año 2018 es lograron visitar 30 colegios y un total de 1.118 asistentes. Cumpliendo la meta de este indicador.	\$ 1.000.000
		Capacitaciones Página WEB del DANE	Enero - Diciembre	800 Estudiantes capacitados 100%	N° de estudiantes capacitados/ N° de estudiantes programados*100	Durante el año 2018 es lograron realizar 56 visitas a colegios y universidades y un total de 930 asistentes. Cumpliendo la meta de este indicador.	\$ 1.000.000
		Entrega de información estadísticas	Enero - Diciembre	300 Usuarios con información estadística	N° de usuarios / N° de usuarios proyectados*100	Durante el año 2018 se logró entregar 693 bases de datos de información estadística.	\$ 1.000.000
PUNTO DANE	Desarrollar alternativas para toma de decisiones acertadas	Estudios Socioeconómico	Enero - Diciembre	1 estudio presentado	N° de estudios realizados/ N° de estudios proyectados*100	Durante el año 2018 se logró realizar un estudio socioeconómico de la región. Cumpliendo esta meta.	\$ 1.000.000



5. ÁREA DE SISTEMAS

5.1 ACTUALIZACIÓN INFORMÁTICA

El Área de Sistemas, en el año 2019 en compañía de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio “Confecámaras”, han realizado actualizaciones a los sistemas de Registros Públicos (SII), Ajustando los proceso de renovación de acuerdo a la circular de la SIC de enero 25/2019, firmado electrónico de trámites, firmado manuscrito de trámites, datos de la principal en apertura de agencias y sucursales, error de actualización no liberada referente a que no muestra la información financiera al imprimir el formulario, eliminación de texto de apoderados en mutaciones y solicitudes de cancelación, ajustes a la rutina de captura de formularios de matrícula para solicitar los ingresos esperados esto de cara al reporte de información a industria y comercio. Esta condición dependerá de que la cámara tenga activado el parámetro ACTIVADO_CAE del commonXX. Implicó el ajuste de la grabación de formularios en la matrícula, la digitación de formularios y la actualización de matriculados. Este cambio tiene por objeto desmontar el anexo CAE.

En la sede de la calle 14, se realizan visitas permanentes, dando soporte en la parte de sistemas sobre los equipos de cómputo y en la realización de recargas de tóner a las impresoras. Se presta asesoría remota a todas las sedes de la entidad, como son; Codazzi, Bosconia, la Jagua de Ibirico, y el Copey, donde prestaron un excelente servicio a los usuarios sin ningún contratiempo. En la oficina de recaudo que se encuentra en el municipio de la Paz Cesar, también se presta asesorías telefónicas y remotas. Los días martes se realiza capacitación a todo el personal de registros públicos sobre todas las actualizaciones que se han venido realizando a los sistemas del SII y de la nueva plataforma del SII2.

Permanentemente se viene asesorando telefónica, personal y por correo electrónico a los usuarios en los siguientes temas:

Creación de usuarios verificados para los tramites en línea.

Asesorías de firmado electrónico

Asesorías en los mecanismos de pago no presenciales (Baloto, banco y PSE)

Asesorías en diligenciamiento de formularios y desbloqueo de números de recuperación.



ENVIO DE MENSAJES DE TEXTOS A CORREOS Y CELULARES: En el año 2019 se enviaron en total 78.722 mensajes de textos a celulares y 85.141 mensajes a correos electrónicos, dando cumplimiento a las alertas de Sipref, según lo plasmado en la Circular Única expedida por la SIC.

BIOMETRIA: En el año 2019 se realizaron 19.056 biometrías contra la Registraduría a los comerciantes que han venido a realizar cualquier trámite sujeto a registro, de los cuales han sido autorizadas 16.245, con un porcentaje del 85.2% y no autorizadas 2.811, con un porcentaje del 14.8%.

USUARIOS VERIFICADOS: En el año 2019 se crearon 264 usuarios verificados, esto con el fin que los usuarios externos puedan realizar sus trámites en línea de manera virtual a través de nuestra página web (www.ccvallidupar.org.co).

En este año se han atendido en ambiente web por los servicios virtuales pagos PSE, pagos en banco y pagos en puntos Éxito y Baloto que se presta al usuario externo los siguientes procesos:

MESES	ATH - BALOTO	BANCO	PSE
ENERO	\$109.800	\$1.526.200	\$7.878.600
FEBRERO	\$516.000	\$2.003.600	\$23.648.100
MARZO	\$12.974.400	\$83.571.200	\$252.538.600
ABRIL	\$15.756.200	\$23.963.000	\$129.964.100
MAYO	\$4,079,800	\$6.208.600	\$38.158.200
JUNIO	\$2.140.800	\$1.087.800	\$17.608.400
JULIO	\$1.255.200	\$4.136.000	\$20.183.600
AGOSTO	\$161.600	\$237.600	\$17.664.100
SEPTIEMBRE	\$1.018.400	\$109.800	\$14.892.800
OCTUBRE	\$1.899.800	\$0	\$12.165.600
NOVIEMBRE	\$1.128.000	\$0	\$10.550.300
DICIEMBRE	\$896.400	\$0	\$10.062.300
TOTALES	\$37.856.600	\$122.843.800	\$555.314.700



REPORTE TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

AREA	IMPRESORAS HP LASERJET	REF: TONER	RECARG A TONER	NUEVO TONER
Registro (Caja 1)	HP LASERJET P4015X	364A	9	1
Registro (Caja 2)	HP LASERJET M6001	90 A	10	1
Registro (Caja 3)	HP LASERJET P4015X	364A	7	1
Registro (Caja 4)	HP LASERJET P4015X	364A	2	1
Registro (Caja 5)	HP LASERJET P4015X	364A	2	
Registro (Caja 6)	HP LASERJET P4015X	364A	3	
Registro	HP LASERJET M605	81A	13	1
Pagaduría	HP LASERJET P1102W	85A	5	4
Contabilidad	HP LASERJET M 401	80A	11	
Conciliación	HP LASERJET P1102W	85A	3	
Sistemas	HP LASERJET 3015	255A	2	1
Jefe De Registro	HP LASERJET P 402 DW	26A	7	
Digitalización	HP LASERJET P2055	05A	7	
Proponente	HP LASERJET P 402DW	26A	7	
Financiera	HP LASERJET PRO 400	80A	8	1
Desarrollo Regional	HP LASERJET PRO 400	80A	4	
Cae	HP LASERJET M605	81 A	12	1
Asistente Jurídico	HP LASERJET P1102W	85A	7	1
Información Al Usuario	HP LASERJET P1102W	85A	4	1
Seccional Bosconia	HP LASERJET P 2055DN	05A	11	
Seccional Bosconia	HP LASERJET PRO 402DW	26A	12	
Turismo	HP LASERJET PRO 1006	35A	2	
Seccional El Copey	HP LASERJET PRO 402DW	26A	4	1
Seccional La Jagua de Ibirico	HP LASERJET PRO 402DW	26A	8	1
Seccional La Jagua de Ibirico	HP LASERJET PRO 402DW	26A	7	1
Seccional Agustín Codazzi	HP LASERJET P 2055DN	05A	10	
Seccional Agustín Codazzi	HP LASERJET P 402DW	26A	10	
Seccional Chiriguaná	HP LASERJET P 402 DW	26A	6	
Seccional La Paz	HP LASERJET P 402 DW	26A	2	



Nueva Sede	HP LASERJET P 402DW	26A	4	
Nueva Sede (Caja 1)	HP LASERJET M605	81 A	9	2
Nueva Sede (Caja 2)	HP LASERJET M605	81 A	11	
Asesoría E Información (Nueva Sede)	HP LASERJET PRO 402DW	26 A	3	
Digitalización (Nueva Sede)	HP LASERJET PRO 402DW	26 A	5	
Afiliado (Nueva Sede)	HP LASERJET PRO 402DW	26 A	3	1
Observatorio	HP LASERJET PRO 402N	26 A	4	
Transparencia	HP LASERJET P 1102W	85A	5	
Gestión Fiscal	HP LASERJET PRO 402DW	26 A	5	
Aula Virtual	HP LASERJET P 402DW	26A	7	1
Registro (Carpa Móvil)	HP LASERJET P 402DW	26A	8	1
TOTAL			261	22

REPORTES DE TINTAS DE IMPRESORAS EPSON Y HP DESKJET

AREA	IMPRESORAS TINTAS	RECARGA TINTAS	NUEVO CARTUCHO
PROCOLOMBIA	EPSON L210	3	
EVENTOS	EPSON L395	7	
DESARROLLO REGIONAL	EPSON L210	14	
RUTAS COMPETITIVAS	EPSON L210	5	
OBSERVATORIO ECONOMICO	EPSON L355	11	
CONCILIACION	EPSON L355	8	
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA	EPSON L 395	3	
CENTRO DE CAPACITACION	EPSON L210	7	
VICEPRESIDENCIA	EPSON L210	3	
PRESIDENCIA	EPSON L375	8	
COMUNICACIONES	EPSON L375	6	
ASISTENTE JURIDICA DE PRESIDENCIA	EPSON L355	7	
CALIDAD	EPSON L355	2	
TALENTO HUMANO	EPSON L365	2	
RECEPCION	EPSON L210	3	
	TOTAL	89	



MANTENIMIENTO PREVENTIVO	MARZO	JUNIO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Computadores	83	165	152	152	552
Impresoras	52	75	65	65	257
Escáneres	15	15	15	15	60

5.2 CORREO MASIVO Y MENSAJES DE TEXTO

Campañas de correos masivos. Se enviaron en total 39.985 correos electrónicos masivos a los empresarios y comunidad en general, ofertando nuestros servicios y promocionando eventos, capacitaciones, cursos y demás información de interés como apoyo a todas las áreas.

Mensajes de texto. Se enviaron en total 90.561 mensajes de texto a los empresarios y comunidad en general, ofertando nuestros servicios y promocionando eventos, capacitaciones, cursos y demás información de interés.

5.3 DEPENDENCIA DE DESARROLLO WEB

Receptor WEB Tu Turno: Durante el presente año 2019 por solicitud del vicepresidente se realiza ajuste al aplicativo Tu Turnos creando un Receptor Web para la asignación de turnos automáticos, que consta de los siguientes módulos:

- **Seleccionar sedes:** Se utiliza para escoger el lugar de ejecución del aplicativo.
- **Asignar turnos:** En este el usuario puede solicitar su turno completando el formulario y escogiendo un servicio.

Registrar Contratos CCV: Durante el presente año 2019 por solicitud de la secretaria de transparencia se realiza un aplicativo para publicar los contratos de la CCV y así dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, que consta de los siguientes módulos.

- **Registrar contratos:** Este módulo permite registrar los datos del contrato a publicar.
- **Modificar contratos:** Este módulo permite modificar los datos anteriormente registrados del contrato.



- **Adicionar actas:** Este módulo permite agregar las actas al proyecto según sea su estado actual.
- **Visualizar actas:** Este módulo permite visualizar el documento adjunto del acta.

Sorteo de conciliación: Durante el presente año por solicitud de la directora del Centro de Conciliación y Arbitraje se realiza el desarrollo del aplicativo Sorteo de Conciliadores.

Módulos que contiene:

- **Registrar personas:** Este módulo permite crear la persona y almacenar la hoja de vida como archivo adjunto.
- **Registrar estudios:** Este módulo se adicionan los estudios o especialidades de la persona creada.
- **Asignar roles:** Éste módulos se adicionan el o los roles de la persona creada.
- **Roles:** Éste módulos se crean, modifican o eliminan los roles.

Ficha Técnica de Equipos de Cómputos: Durante el presente año por solicitud del director de tecnología de la información se realizó el desarrollo del aplicativo de Ficha Técnica de Equipos de Cómputos el cual cuenta con las siguientes funcionalidades:

- **Crear hoja de vida:** Este módulo permite registrar la hoja de vida de cada una de las estaciones de computo "PC, Impresoras, escáner y Servidores".
- **Editar hoja de vida:** Este módulo permite modificar la hoja de vida de cada una de las estaciones de computo "PCs, Impresoras, Escáner y Servidores".
- **Visualización de hoja de vida:** Este módulo permite generar un informe de la hoja de vida de lo Equipo ya ingresados al aplicativo.
- **Registrar mantenimiento preventivo y correctivo:** Este módulo permite registrar los tipos de mantenimiento que se le realizan a las estaciones de cómputos.



- **Reportes:** Este módulo permite gestionar los informes solicitados por el solicitante del aplicativo, dichos reportes son:
 - Historial de mantenimientos:** Permite visualizar los mantenimientos realizados a una estación de computo “PCs, Impresoras, Escanner y Servidores” en específica.
 - Direcciones IPs:** Permite visualizar las direcciones IPs de las estaciones de cómputos que están en uso, esto con el fin de evitar generar conflictos entre las mismas.
 - Tipos de equipos:** Mantiene una estadística de la cantidad de las estaciones de cómputos “PC, Impresoras, escáner y Servidores”.
- **Solicitud de permisos:** En este año 2019, por solicitud del Director de Talento Humano y la Asesora En Temas Especializados se planificaron unos ajustes al aplicativo de Solicitud de permisos, en el cual se van a emplear los siguientes ajustes:
 - Evitar los funcionarios seleccionen fechas y horas no laborales.
 - Calcular el tiempo perdido por cada funcionario.
 - Especificación de si el permiso es: Media jornada día, Media jornada tarde y el todo Día.
- **Ficha técnica:** Durante el presente año por solicitud del Técnico en sistemas se realizan ajuste al aplicativo:
Se cambian los campos obligatorios: Según el tipo del equipo de cómputo seleccionado se habilita o se deshabilitan ciertos campos.
- **Contratos próximos a vencer:** Durante el presente año por solicitud del Presidente Ejecutivo se realiza una notificación de los contratos que están próximos a vencer, la alerta con el listado de nombre de los funcionarios a los cuales se le vence el contrato es entregada a los correos de directortalentohumano@ccvalledupar.org.co, asistenteadmin@ccvalledupar.org.co y secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co.
- **Cursos convenio SENA – CCV:** Durante el presente año por solicitud de la directora de desarrollo regional se realizan los siguientes ajustes al



aplicativo y se le adicionaron nuevos campos al formulario de Inscripciones.

También se adiciona al reporte de los estudiantes inscriptos que debe generar un Excel.

- **Gestión de salones CCV:** Durante el presente año por solicitud de la directora de logística y eventos se realizan los siguientes ajustes al aplicativo. Se modifican los reportes con el fin de agregarle gráficas.
- **Gestión de almacén:** Durante el presente año por solicitud de la directora(a) financiero(a) se adicionaron los siguientes reportes al aplicativo:

Total pedidos registrados: Esta muestra la cantidad de Pedidos solicitados durante un rango de fechas.

Satisfacción de la entrega de pedidos a almacén: Este reporte muestra la Satisfacción durante un rango de fechas.

- **Corrección y actualización del aplicativo indicador y hojas de vida**
Se realizó un ajuste interno para mejorar el cálculo de los Indicadores de gestión.

Se realiza ajuste interno para la verificación del color al momento del cumplimiento del Indicador, ya que algunos aparecían como no entregados.

Reemplazos de los archivos actualizados:

Se realizó el cargo de múltiples archivos manuales, entre algunos estos:

- CEN-PR-1 PROCEDIMIENTO CAPACITACIONE
- CON-FT-4 CHECK LIST CONTROL HOJA DE VIDA OPERADORES CON (2)
- CON-PR-1 PROCEDIMIENTO CENTRO DE CONCILIACION
- CEN-CA-1 CARACTERIZACION SERVICIOS CENTRO DE CAPACITACION v2
- CEN-PR-3 PROCEDIMIENTO EMPRENDIMIENTO V4
- GCO-FT-6 FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES
- GCO-PN-1 PLANTILLA ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO



GCO-PN-3 PLANTILLA ORDEN DE COMPRA, entre otros.

Al aplicativo de hojas de vida funcionarios CCV, se adicionan los siguientes campos: Valor del salario y fondo de pensiones.

5.4 VISITAS Y DINÁMICA PAGINA WEB CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

Estadísticas de visitas a la página web

Número de visitas a páginas
206.506

Número de páginas vistas únicas
163.709

Promedio de tiempo en la
página
00:02:57

Porcentaje de rebote
65,04%

Porcentaje de salidas
52,44%

CIUDADES QUE MÁS NOS VISITAN

CIUDADES	NÚMERO DE VISITAS
Valledupar	14.766
Barranquilla	8.001
Bogotá	7.985
Cúcuta	4.046
Arjona	2.036
Medellín	1.008
Cali	692
Bucaramanga	682
Riohacha	543

LINKS MÁS VISITADOS

PÁGINA	# DE VISTAS
Certificados digitales	21.434
Consulta virtual de expedientes	4.840



Formatos de registros públicos	4.744
Modelo de constitución y reformas	4.641
Tarifas registro mercantil y proponentes	2.825
¿Cómo crear empresa?	2.558
Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública	2.525
Matrículas y renovaciones	2.318
Registro Único de Proponentes	2.299

Cumplimiento Plan de Trabajo 2018

OBJETIVO	ACTIVIDADES O ETAPAS	FECHA PROGRAMADA	META	INDICADORES	CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
Readecuación de infraestructura física y lógica del centro de cómputo de datos	Readecuación física del centro de datos	Enero - Diciembre	Mejorar la infraestructura tecnológica de la información	Infraestructura mejorada	Durante el año 2018 se realizaron los ajustes y adecuaciones necesarias para la operación de la entidad y cumplimiento de los requerimientos de seguridad y de las instalaciones tecnológicas	\$ 20.000.000
	Readecuación de equipos servidores y virtualización					
	Seguridad informática					
Migración del servidor SAIA a la nube	Planificación del proyecto	Enero - Marzo	Reforzar la seguridad de la información	Servidor SAIA operando en la nube	Durante la vigencia 2018 junto con nuestro proveedor del sistema de gestión documental SAIA se realizó la planeación y evaluación del proyecto de migración a la nube de toda la información	\$ 6.000.000
	Ejecución del plan del proyecto					
	Evaluación y control del proyecto					



	Cierre del proyecto				digitalizada de la Cámara, este proceso se culminará durante la vigencia 2019	
Almacenar la información del SAIA en la nube	Pago de mensualidad	Enero - Diciembre	Aseguramiento de la información	Información almacenada en la nube		\$ 6.000.000
Alojar en la web los proyectos desarrollados en el aplicativo Appccvalledupar	Adquirir el servicio de hosting y dominio de Appccvalledupar, con certificado SSL y servicio de copias de seguridad	Enero - Junio	Garantizar el alojamiento y la seguridad de todos los proyectos desarrollados	Aplicativos alojados en el hosting	Durante la vigencia 2018 se compraron los certificados de seguridad para los aplicativos web de la entidad, así como garantizar la copia de seguridad de la información junto con la renovación del Hosting.	\$ 2.000.000
Capacitación del personal de desarrollo de software	Realizar cursos virtuales, en temas como: desarrollo web, desarrollo móvil y metodología de desarrollo	Enero - Diciembre	Certificación en los temas cursados	Cursos matriculados/Cursos titulados	Durante el año 2018 los funcionarios de la dependencia desarrollo de software realizaron y aprobaron 3 cursos de desarrollo web y móvil para fortalecer sus capacidades	\$ 2.000.000
Compra de Mikrotik	Distribución de la red del sistema Tu Turno	Enero - Febrero	Plan de contingencia para el sistema Tu Turno	Sistema de gestión de turnos para la nueva sede y seccionales	Durante el año 2018 se realizaron las actividades para gestionar el plan de contingencia para el sistema tu turno	\$ 500.000



Compra de paquete de mensajes de texto	Notificación de alertas e inscripciones de documentos en registros públicos	Enero - Diciembre	Notificar a los usuarios de las renovaciones y trámites sujetos a registro por medio de mensajes de texto	Notificar a las personas de todas las radicaciones que entran por ventanilla y las inscripciones que realizan los abogados	Durante el año 2018 se realizó la compra de los paquetes de mensajes de texto y correcto envío de las alertas por este medio para cumplir con los requerimientos del SIPREF	\$ 4.000.000
Compra de diez lectores biométricos (huellero)	Instalar los dispositivos en los equipos de caja faltantes	Enero - Marzo	Cajas con todos los dispositivos tecnológicos completos	Equipar a todas las cajas con dispositivos biométricos	Durante el año 2018 se realizó la compra de huelleros biométricos	\$ 3.100.000
Compra de paquete renovación de antivirus (119 renovaciones y 45 nuevas)	Descargar en los equipos de la entidad el archivo de renovación de licencia de antivirus	Febrero	Blindar todos los equipos de la entidad contra ataques de virus	Equipos protegidos	Durante el año 2018 se realizó la compra de las licencias de antivirus para todos los equipos de cómputo de la entidad	\$ 11.000.000
Compra de plantillas Web administrador, HTML y móvil	Diseño de softwares y aplicativos	Enero - Junio	Disminuir el tiempo de desarrollo y mejorar la experiencia de usuarios	Proyectos desarrollados sin observaciones/proyectos desarrollados	Durante el año 2018 se realizó la compra de las plantillas para todos los proyectos desarrollados por la dependencia de desarrollo de software	\$ 1.200.000



6. COMUNICACIONES Y PRENSA

6.1 COMUNICACIONES EXTERNAS

6.1.1 Boletines de Prensa y notas redactadas

Durante el año 2019 se emitieron al público 18 boletines de prensa y 16 noticias redactadas para publicación en medios locales y regionales.

6.1.2 Comportamiento de Redes Sociales

Twitter

La página de Twitter de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar cuenta actualmente con 13.320 seguidores, durante el año 2019 logró 10.789 impresiones sobre las noticias y actividades publicadas, así como 593 publicaciones.

Facebook

La página de Facebook de la Cámara de Comercio de Valledupar cuenta actualmente con 4.128 personas que han marcado con “me gusta”, así mismo se logró un total de 14.369 interacciones (me gusta, compartir, comentarios) durante el 2019.

Instagram

La página de Instagram de la Cámara de Comercio de Valledupar cuenta actualmente con 3.596 seguidores, así mismo se logró un total de 10.755 interacciones (me gusta, compartir, comentarios) y 368 publicaciones durante el 2019.

6.2 COMUNICACIONES INTERNAS

Establecer una comunicación transversal y manejar los canales de comunicación interna con todas las áreas estratégicas de la entidad, a través de la realización de actividades.

6.2.1 Agenda Cámara.

Es un medio informativo semanal, mediante el cual se mantendrá actualizado al público interno sobre todos los eventos internos y externos que la entidad esté liderando o participando, a través de Presidencia Ejecutiva u otra área estratégica empresarial.



6.2.2 Emisora CCV Estéreo

Con base en las actividades establecidas en el Plan de trabajo del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Cámara de Comercio de Valledupar, a continuación, se relacionan las tareas realizadas durante el año 2019, las cuales se componen del manejo de la emisora virtual, emisión de programas, grabación y estadística de la audiencia.

Durante todo el año presente se realizaron 159 programas donde hubo interactividad con los oyentes que estuvieron atento a cada programa que se emitió en la emisora virtual.

Cumplimiento Plan de Trabajo 2018

PROGRAMA Y/O PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES Y/O ETAPAS	FECHA PROGRAMADA	METAS	INDICADORES	CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
Gestión de canales de comunicación externa	Posicionar, mediante las diferentes plataformas digitales, la imagen corporativa y la marca de la entidad, como herramienta de competitividad.	Manejo estratégico de las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram, Youtube	Permanente	Incrementar en un 40% el nivel de interacción en todas las redes sociales de la empresa.	(Usuarios que interactuaron en total / total de publicaciones)	Durante el año 2018 las redes sociales de la entidad tuvieron gran acogida por parte de la comunidad y creció en números de seguidores en Twitter, Facebook, YouTube e Instagram	\$ 2.000.000



	Difundir cada una de las actividades, reuniones o eventos programados en la entidad, como herramienta digital para consulta de los usuarios.	Manejo operativo y constante actualización del contenido divulgado mediante el portal web.	Permanente	Incrementar en un 40% el tráfico de visitas en la página web de la CCV	Número de clics, de reseñas registradas por los usuarios en la plataforma y medición del rendimiento de la página web en Google	Durante el año 2018 la página web de la entidad se mantuvo actualizada con toda la información referente a los servicios prestados por la entidad y publicaciones realizadas para nuestros usuarios.	\$ 2.000.000
	Recolectar, producir y difundir material audiovisual de las diferentes áreas establecidas en la entidad, así como sus seccionales, para conocimiento de toda la ciudadanía en general	Cubrimiento de eventos y promoción de actividades de RSE	Permanente	Cubrir el 95% de eventos programados por la entidad	Eventos asistidos / eventos invitados * 100	Durante la vigencia 2018 el área de comunicación y relaciones públicas cubrió el 100% de las actividades programadas por la entidad a través de las redes sociales y página web.	\$ 2.000.000
Gestión de canales de comunicación externa	Generar contenido audiovisual e impreso que proyecten y posicionen tanto la imagen corporativa, como la marca de la entidad en nuestros grupos de interés.	Realizar piezas gráficas publicitarias, producir cuñas radiales y proyectos audiovisuales sobre eventos, reuniones y gestiones adelantadas por la entidad	Permanente	Cumplir 100% de las solicitudes de piezas publicitarias, cuñas radiales y proyectos audiovisuales sobre eventos	No. Solicitudes realizadas/ No. Solicitudes proyectadas	Durante el año 2018 se lograron realizar todas las piezas publicitarias solicitadas, para un total de 38 piezas publicitarias diseñadas	\$ 60.000.000





	Producir y reportar a los mass media información emitida por la entidad, así como las actividades, gestión y proyectos realizados, monitoreando la presencia en los medios locales y regionales	Monitoreo de medios locales y regionales	Permanente	Aumentar en un 30% la elaboración de boletines y/o comunicados de prensa, respecto al año 2017	Medir y Comparar mes a mes el número de boletines y/o comunicados de prensa generados por la entidad	Durante el año 2018 se aumentaron en un 12% los boletines de prensa emitidos por la entidad respecto de la vigencia anterior.	\$ 1.500.000
		Supervisión de Free press	Permanente	Registrar mes a mes cada noticia generada y no generada por la entidad y medir el impacto de las noticias en los mass media.	Medir el número de publicaciones realizadas por los medios de comunicación	Durante el año 2018 se lograron un número de publicaciones en medios impresos y digitales	\$ 1.500.000
	Informar, a través de nuestros programas especializados, todas las noticias del ámbito empresarial y cultural, en forma objetiva, oportuna, clara y precisa.	Implementación de la parrilla de programación en su totalidad de la emisora virtual CCValledupar Stereo	Permanente	Alcanzar un total de 100 oyentes conectados mensualmente.	Número de oyentes conectados alcanzados mensualmente	Durante el año 2018 se lograron 86 programas radiales emitidos.	\$ 5.000.000



Gestión de canales de comunicación externa	Reconocer las actividades comerciales y empresariales que con su innovación aportan a la dinámica empresarial de la región	Organizar y realizar cada año las versiones del Reconocimiento al Mérito Empresarial Julio Villazón Baquero	Octubre - Noviembre - Diciembre	Divulgar la convocatoria de personas naturales y jurídicas que aspiren a recibir este reconocimiento	Número de inscritos durante la convocatoria, divulgación del mismo en los medios de comunicación existentes	Durante la vigencia 2018 se logró ampliar la convocatoria de candidatos a recibir el reconocimiento al mérito empresarial y así mismo las categorías de dichos premios, así como el reconocimiento regional y nacional de nuestro evento empresarial	\$ 60.000.000
Redacción y publicación de contenido impreso	Mantener informados a los empresarios, previamente e identificados, que no cuentan con el acceso a las nuevas tecnologías, se han creado dos periódicos institucionales	Elaboración y distribución de los periódicos institucionales El Emprendedor y Afiliados CCV	Bimestral	Elaborar 6 ediciones del Periódico Institucional	No. Periódicos realizados/ No. Periódicos proyectados * 100	Durante el año 2018 se lograron realizar 3 ediciones del periódico institucional	\$ 12.000.000
Logística y Eventos	Administrar el préstamo y/o alquiler de los auditorios de la Cámara de Comercio de Valledupar	Mantener organizado el calendario de ocupación de los auditorios y gestionar el alquiler de auditorios	Permanente	Aumentar en un 10% el alquiler de todos los auditorios de la Cámara de Comercio de Valledupar	(Número de auditorios alquilados 2017/Número de auditorios alquilados 2018)*100	Durante el año 2018 se aumentaron en un 10% el alquiler de nuestros salones respecto de la vigencia anterior.	\$ 1.000.000





7. ÁREA ADMINISTRATIVA

7.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.1.1 Programación y realización de auditoría externa de seguimiento.

En el año 2019 el SGC tuvo un periodo un poco inactivo, como fueron los meses de febrero a abril de 2019, por lo que para el mes de mayo se llevó a cabo un trabajo arduo para colocar al día cada proceso; en lo que respecta a las acciones correctivas elaboradas producto de la auditoría interna que culminó en el mes de marzo de 2019.

Para el año 2019, correspondió auditoría de Renovación, la cual al no llevarse a cabo con fecha límite el 20 de marzo, fue programada y ejecutada durante los días 29, 30 y 31 de mayo de 2019, según el siguiente plan enviado por ICONTEC.

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La revisión y actualización de la plataforma estratégica establecido por la alta dirección del cual se destaca el análisis de las oportunidades y amenazas del contexto y desplegada a los diferentes procesos para mantener su capacidad operativa y lograr los resultados deseados demuestran la visión de la alta dirección.
- El valor agregado ofrecido al cliente mediante acompañamiento y capacitaciones ofertadas a través de alianzas estratégicas con Sena, Prodeco, porque favorece la labor en pro de los empresarios y en el fortalecimiento del sector productivo.
- La asesoría externa y la constante capacitación para los registros públicos, permite aumentar la capacidad del proceso y brindar un mejor servicio a los comerciantes, además de la actualización del procedimiento de registros con el código de policía, evidencia el cumplimiento legal en la prestación del servicio.
- El acompañamiento para fortalecer el clúster Lácteo y de turismo a través de capacitaciones internacionales, relacionamiento con entes



de control y de promoción, evidencia el compromiso y apoyo de la organización con el emprendimiento y formalización del sector productivo.

- El alto cumplimiento del plan de trabajo anual con sus respectivos seguimientos mensuales que aseguran mantener alineadas las actividades y los objetivos estratégicos de la de la cámara.
- La promoción de las actividades de la cámara a través de los medios digitales y redes sociales, lo que permite acceder a toda la comunidad de influencia.
- Los proyectos en torno a la paz y al pos conflicto, como proyectos productivos, turismo, capacitación y acompañamiento para mejorar la reinserción al mundo laboral y la construcción de una sociedad justa, pluralista, inclusiva y respetuosa.
- Los seguimientos realizados por el comité de calidad que asegura el cumplimiento y mejora del sistema de gestión.
- La actitud y disposición del personal frente a las actividades realizadas durante la auditoria lo cual facilita el entendimiento de los hallazgos, generar valor agregado y la toma de acciones pertinentes para la solución de los desvíos encontrados.

Oportunidades de mejora

- Fortalecer las estrategias para la gestión del conocimiento, de manera que situaciones ajenas a la organización (tal como la rotación del personal, falta de divulgación de la información a los trabajadores) no conlleven a re procesos y situaciones que resulten en servicios no conformes. Tener en cuenta la norma UNE 412001 (Guía práctica de la gestión del conocimiento) con el fin de tener un referente estandarizado que facilite la gestión del conocimiento de la organización.



- Es conveniente reforzar la protección de la información relevante de los proyectos y programas de tal forma se fácil de realizar trazabilidad y además que se protege el conocimiento adquirido en la cámara.
- Es conveniente mejorar la alineación del análisis del contexto y la matriz de riesgos, además realizar las métricas de la materialización del riesgo y garantizar la interrelación entre el proceso responsable del seguimiento del riesgo y gestión de calidad para la evaluación de la eficacia de los controles, de tal forma se garantice la retroalimentación si se ha materializado o no.
- En los instrumentos utilizados en el observatorio, es conveniente realizar y dejar en el formato la revalidación en casos necesarios, de tal forma se evidencie el seguimiento y mejora de dichos instrumentos.
- Se recomienda utilizar en todas las oficinas seccionales el formato de recolección de datos de usuarios de la oficina de Agustín Codazzi como insumo para los cursos, de tal forma se tenga una base real de los potenciales clientes y usuarios de los servicios de la cámara.
- Con el cambio del responsable del proceso de centro de capacitación, es conveniente realizar una revisión más a fondo de las actividades, los procedimientos y las programaciones, de tal forma no se vea impactado el usuario con los cambios internos de la organización.
- Es conveniente profundizar el análisis y acciones para las quejas y las reclamaciones, de tal forma le permita de manera consistente, sistemática y responsable dar respuestas a las necesidades de la comunidad educativa, además le permita incrementar la habilidad para identificar tendencias y eliminar causas raíces de los reclamos.



- Se recomienda definir en el acuerdo de arriendo de las plantas eléctricas de las oficinas seccionales quien es el encargado del mantenimiento, de modo se establezca lo mejora para las partes.
- Aunque se evidencia la gestión de las no conformidades halladas en auditoría interna, es conveniente lograr mejor redacción de las aspectos positivos y negativos, una mayor profundidad en el análisis de causas de las no conformidades, con el fin de garantizar su eficacia, y lograr mayor adhesión y coherencia entre las causas y las acciones implementadas para su solución
- Es conveniente fortalecer el análisis de los datos como resultados de las evaluaciones de los eventos, de tal forma garantice la toma de acciones pertinentes.
- Es conveniente revisar la norma ISO 10005 para la planificación y controles de los proyectos y programas, de tal forma se garantice un mayor aseguramiento de que los procesos están en control y la motivación que esto puede dar a aquellos involucrados, también puede permitir conocer mejor las oportunidades de mejora.
- La posibilidad de revisar el planteamiento de indicadores de gestión orientados al desempeño, además de sus metas para que sean retadoras, y se asegure que se cuenta con información relevante para el análisis, evaluación y la toma de decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión.
- Es conveniente definir acuerdos de servicios entre los procesos de la organización especialmente los de apoyo con las partes sustantivas, de tal forma se definan promesas de servicio en cuanto a tiempos de respuestas, y evaluar la capacidad de los procesos.

7.1.2 Realización de auditoría interna a todos los procesos de la institución.

El programa anual de auditorías de calidad contempla un ciclo completo de auditoría interna, revisando el estado de todos los procesos del sistema



de gestión, contando con un procedimiento documentado descrito bajo las directrices de ISO 19011.

La institución planea y realiza las auditorías internas teniendo como requisitos la ISO 9001:2015 teniendo en cuenta el ciclo PHVA. La auditoría interna es realizada por auditores internos calificados que generaron importantes hallazgos que permiten evaluar la implementación y eficacia del SGC. Para el ciclo de auditoría realizado en diciembre de 2018 se abarcaron todos los procesos del sistema de gestión, implementado acciones correctivas para las no conformidades detectadas y evitar su ocurrencia. Se evidencia el mantenimiento y eficacia del Sistema de gestión de calidad.

7.1.3 Revisión por la Dirección.

La revisión por la dirección se realiza bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 la organización contempló el análisis de las entradas para determinar el plan de mejoramiento institucional.

7.1.4 Seguimiento a las acciones Correctivas.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2019-06-04.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2019-06-18.

7.1.5 Mapa de Riesgos y Mapa de procesos

Se realizó la actualización del manual para abordar los riesgos y los mapas de riesgos de todos los procesos, siendo aprobados por el Presidente Ejecutivo, en diciembre así mismo, se realizó la actualización del mapa de procesos en la plataforma de funcionarios, incluyendo la migración de los códigos de los documentos para los procesos nuevos.



7.1.6 Desempeño de la Junta Directiva

La calificación global que se atribuyeron los miembros de la junta directiva, dándole igual peso a los 8 ámbitos evaluados en la ponderación, fue de 6.5 en una escala de 1 a 7. Hecho que implica que los miembros de la JD de la Cámara de Comercio de Valledupar se encuentran satisfechos con el funcionamiento general de este órgano.

Desempeño individual: En la segunda parte del instrumento se les pidió a los miembros de la JD que se evaluaran a ellos mismos y a los miembros principales de la JD, desde cinco distintos ámbitos como lo son:

1. Nivel de asistencia de este miembro es adecuada
2. Disposición de abrir puertas con terceros que le interesen a la organización
3. Cumplimiento con los deberes especiales: Buena fe, lealtad, diligencia, confidencialidad y respeto
4. Injerencia de las opiniones de este miembro sobre las decisiones de la JD
5. Conocimiento amplio y suficiente del ámbito externo en el que se desempeña la Cámara de Comercio

Ante esto, los miembros se otorgaron una calificación promedio general de 6.7, lo que manifiesta que se sienten satisfechos con la gestión que han venido adelantando.

Los miembros de la JD manifestaron que en términos generales todos los miembros principales de la JD desempeñaron eficientemente sus funciones durante el 2018.

7.2 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

7.2.1 Auditoría Interna al Sistema de Gestión

A continuación, se describe algunos aspectos relevantes encontrados en la auditoría interna de SST:



- a. Se resalta la disposición de cada uno del grupo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo “SG-SST” para atender la auditoria.
- b. La asignación de responsabilidades a todos los niveles se realizó de manera independiente, (para funcionarios, directores, COPASST y encargados del sistema).
- c. Se evidencia organización en la documentación que se maneja en la oficina de SST, lo cual facilita las actividades del proceso y optimiza el tiempo de búsqueda de los diferentes archivos.
- d. Se tienen identificados los peligros y riesgos de todas las sedes y seccionales, por tanto, hay un mayor control en una posible materialización de los mismos.
- e. e. La actualización del formato para la inspección y entrega de los EPP, se cambió a un solo formato en el que se registra la entrega por 6 meses de los mismos, lo cual, contribuye con el medio ambiente, ya que se reducen los residuos sólidos “papel”, también al ahorro económico de la organización.
- f. Existe una buena participación de las seccionales en cuanto a las inspecciones de botiquines y extintores.

Aspectos a mejorar en el sistema:

- a. Se debe tener un documento o registro que evidencie la definición de la frecuencia de las evaluaciones medicas periódicas.
- b. Entregar documento para comunicar a los trabajadores los resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales.
- c. Se debe tener en cuenta que falta por codificar documentos con el fin de tener un control adecuado de ellos.

7.2.2 Inspecciones de factores de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

Durante el año 2019 se realizó la inspección de factores de riesgos en las áreas diferentes áreas de la entidad y sus seccionales.

7.2.3 Actividades de Bienestar Social.

Durante el año 2019 se se llevaron a cabo las siguientes actividades:



- Motivación laboral a través de la elección mensual del funcionario del mes, en esta actividad se destaca la productividad y eficiencia de los funcionarios por cada área.
- Celebraciones de fechas especiales y cumpleaños a los funcionarios de la entidad.

7.3 TALENTO HUMANO

7.3.1 Capacitaciones internas.

Durante el año 2019 el área de Talento Humano diseñó y realizó las siguientes actividades y capacitaciones:

- El área de Gestión documental programó para el año 2018 1 capacitación donde se sensibilizó a todos los funcionarios sobre la importancia y el procedimiento del archivo administrativo, esta capacitación se llevó a cabo individualmente en cada puesto de trabajo mostrando el uso que se debe hacer del SAIA y como digitalizar los documentos, de igual manera por parte del SG-SST se llevó a cabo un taller llamado limpieza y desinfección de las áreas de archivo con el fin de que cada funcionario de esta área conozca los riesgos propios de su función, la importancia de utilizar de manera adecuada los EPP y las normas estandarizadas para el buen manejo de un archivo.
- El proceso de seguimiento y mejora programó para el año 2018 programó cuatro (4) capacitaciones las cuales fueron llevadas a cabo en su totalidad.
- El área de Talento humano programó 19 actividades divididas entre capacitaciones, talleres y actividades de bienestar laboral.
- El área de Registros Públicos
- El sistema de Seguridad y salud e el trabajo con el fin de minimizar los riesgos de los funcionarios y prevenir enfermedades laborales llevó a cabo un programa de capacitaciones con un total de 15 actividades de formación que permitió dar a conocer a todos los funcionarios y brigadistas la importancia de concientizarnos de mantener y cuidar de nuestra salud.



- El área de Gestión tecnológica de la información programó para el año 2018 un total de 17 capacitaciones en su mayoría para el área de Registros públicos en todo lo relacionado al SII, SAIA y últimas actualizaciones, para el resto de personal fue necesario capacitaciones relacionadas a copia de seguridad y manejo de seguridad de la información.
- El área de registros públicos llevó a cabo durante todo el año 2018 en la sede principal un total de 29 capacitaciones presenciales, y 12 a las seccionales de tipo virtual dando un total de 41 entre talleres, capacitaciones y sensibilizaciones, para el año 2019 se recomienda involucrar más a las seccionales en las capacitaciones que se realicen en la sede principal.

7.3.2 Programa de inducción.

Se realizó el proceso de inducción a todos los funcionarios que ingresaron a trabajar en la entidad; dicho proceso contiene varias fases como son:

- Aplicación de la prueba psicotécnica 16 PF, que evalúa 16 factores de la personalidad, los cuales sirven como insumo para la evaluación por competencias de los funcionarios; y la prueba de valores Valanti, estas pruebas se aplican según la pertinencia para el cargo.
- Diligenciamiento del formato de hoja de vida de la institución.
- Conocimiento del organigrama de la entidad y los líderes de cada proceso
- Misión y Visión
- Principios y valores de la entidad
- Política de calidad
- Mapa de procesos
- Plataforma
- Reseña histórica
- Reglamento interno de trabajo
- Prohibiciones de los trabajadores
- Sistema de Seguridad y salud en el trabajo



7.3.3 Evaluación de desempeño por competencias.

Conforme a lo establecido en el procedimiento de Talento Humano, en el último trimestre del año tuvo lugar la realización de la evaluación de desempeño. En esta oportunidad se evaluaron a 96 de los 104 funcionarios vinculados en ese momento, arrojando así un nivel de cobertura del 92%. Para la realización de esta evaluación, cada jefe de área le da una calificación apreciativa de los funcionarios que tiene a su cargo, en una escala de 0 a 5, midiendo 12 variables que se han identificado como prioritarias como se detalla a continuación:

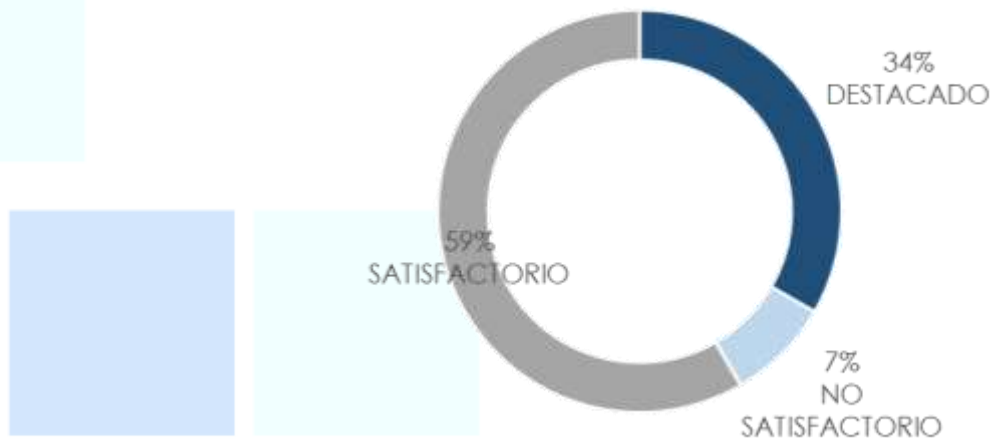
- **Utilización de recursos:** Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desarrollo de sus funciones.
- **Calidad:** realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud presentación y atención.
- **Oportunidad:** entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.
- **Responsabilidad:** realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanente y asumiendo las consecuencias que se derivan del cargo.
- **Cantidad:** relación cuantitativa entre las tareas actividades y trabajos realizados y los asignados.
- **Conocimiento del trabajo:** aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.
- **Compromiso institucional:** asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.
- **Relaciones interpersonales:** establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores y compañeros y colaboradores, propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.
- **Iniciativa:** resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.
- **Confiabilidad:** genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.
- **Colaboración:** coopera con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.



- **Atención al usuario:** demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.

Al procesar los datos obtenidos de los funcionarios evaluados, se identificó que el 34% de ellos presenta un desempeño destacado, el 59% se ubica en el rango de satisfactorio, mientras que un 7% de los funcionarios no cumplieron con las expectativas de los directores de áreas y obtuvieron una calificación de no satisfactorio. Para estos funcionarios, el área de talento humano formuló un plan de mejoramiento del desempeño que cuenta con actividades grupales e individuales, que promuevan el desarrollo de las competencias evaluadas y que, de esta manera, puedan ofrecer una mejor labor en la entidad para la vigencia 2019. De igual manera, se llevaron a cabo actividades especiales con el fin de incentivar a los funcionarios y resaltar la buena labor de quienes obtuvieron una calificación destacada.

Así mismo, el esquema utilizado en esta evaluación, como se describió anteriormente, permite medir de forma clara y oportuna los aspectos identificados como de mayor relevancia, permitiendo así determinar los ámbitos y competencias en los que los funcionarios de la entidad presentan mayores fortalezas y debilidades. Basada en esta información, el área de talento humano planea su estrategia de manera tal que afiance las fortalezas y mejore las debilidades. Así, para la vigencia 2018 se identificó que las principales debilidades de los funcionarios son en su orden, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el conocimiento, mientras que las principales fortalezas son la confiabilidad, buena utilización de recursos y la atención al usuario.



7.3.4 Evaluación de clima organizacional

A continuación, procederemos al análisis de los datos obtenidos la cual tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción en que se encuentran los colaboradores de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, con el fin de identificar falencias y potencializar las fortalezas del ambiente de trabajo.

Se diseñaron 5 preguntas de identificación personal, 29 preguntas cerradas con 2 posibles opciones de respuestas y 4 preguntas abiertas con la intención de evaluar directamente el sitio de trabajo.

De la pregunta 1 a la 5 se evalúa la identificación de la empresa, en donde se obtuvieron porcentajes altos que van desde un 90% a un 100%, lo cual deja ver que los funcionarios tienen claridad los objetivos y políticas de la empresa, reconocen sus funciones, crecen profesionalmente y se identifican con la imagen que la Cámara de Comercio proyecta.

De la pregunta 6 hasta la 12 se evalúa la motivación de los empleados, en este caso los porcentajes van de un 85,1% a un 98,6%. Lo que refleja satisfacción de parte del empleado con respecto al sitio de trabajo, se siente, realizado y eficiente en su trabajo además considera interesante sus funciones, aunque a 10 de ellos les atrae más el trabajo que ejercen sus compañeros y eso equivale al (13,5%) de los evaluados.



De la pregunta 13 a la 22 se evalúan las relaciones laborales y la comunicación, los porcentajes en este caso varían y se tornan un tanto más bajos, van desde un 62,2% hasta un 98,6%. Este primer porcentaje señalado es el más bajo de todas las preguntas de la encuesta, que, aunque no es un mal porcentaje podría ser mejorado y se debe trabajar en su fortalecimiento. Este porcentaje (62,2%) responde al nivel de apoyo y de buena comunicación que existe entre las diferentes áreas de la empresa. Los demás porcentajes reflejan confianza entre compañeros, manifiestan en su mayoría que sus ideas son tenidas en cuenta y que reciben retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo, están de acuerdo en que la presión que ejerce su jefe para realizar sus funciones es adecuada, además consideran a su jefe participativo y pueden comunicarse abiertamente con él, expresan que los problemas que se presentan se solucionan entre compañeros y en general aceptan que la empresa impone llamados de atención justificados, solo 2 personas están en desacuerdo y consideran que los llamados de atención no son justificados, es decir el 2,7%.

El último aspecto a describir es el ambiente de trabajo, la cual va desde la pregunta 23 a la 29. Los porcentajes van desde un 71,6% a un 100%. En un 90% los funcionarios consideran que se rodean de equipos y de las herramientas necesarias para el cumplimiento satisfactorio de su labor. El 86,5% del personal consideran que cuenta con iluminación, comodidad, ventilación y escasos ruidos lo cual contribuyen a un adecuado bienestar a la hora de desempeñar sus labores. El 89,2% reconoce que la empresa se preocupa por el empleado tanto en su bienestar físico como psicológico. El 85,1% considera que su trabajo es bien remunerado. El 73% considera que cuenta con suficientes actividades de bienestar laboral. Finalmente, el 100% argumenta que está capacitado para el manejo de su labor. Con lo que se puede concluir que los funcionarios se sienten cómodos y satisfechos en su lugar de trabajo.

Además de las preguntas cerradas posteriormente se hicieron 4 preguntas abiertas que buscan en primer lugar, conocer las expectativas del empleado frente a su trabajo, reconocer los aspectos positivos y negativos



que identifica en su entorno de trabajo, conocer si el funcionario ha recibido un reconocimiento por su justa labor.

A través de la encuesta pudimos detectar las debilidades y fortalezas de la empresa, en general se puede decir que los empleados se identifican con la empresa, presenta un buen nivel de motivación, se siente satisfechos y cómodos en su ambiente de trabajo, en cuanto las relaciones laborales y la comunicación aunque no se presentó un nivel bajo, la encuesta dejó ver bastantes falencias en este aspecto, por lo que como punto primordial se recomienda trabajar para fortalecer la comunicación, mejorar las relaciones interpersonales dentro y entre las diferentes áreas y capacitar a los líderes para que pueden estar actos para la resolución de problemas.

7.4 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1712 de 2014 y en el Decreto Reglamentario 103 de 2015 las Cámaras de Comercio, atendiendo las resoluciones No 8934 de 2014 y 723 de 2015, han elaborado los instrumentos archivísticos, y ha conformado su comité de archivo. Cuentan con el reglamento interno de archivo, el programa de gestión documental, las tablas de retención documental, cuadros de clasificación y tablas de valoración, de igual forma, la Cámara de Comercio realizó la adecuación de los archivos de la entidad de acuerdo a lo establecido en la Resolución 8934 de 2014 por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la siguiente manera:

La Cámara de Comercio de Valledupar tiene un sistema de administración integral de archivos (SAIA) en contrato con la empresa Cero K S.A.S el cual es un software diseñado de acuerdo a las directrices del Archivo General de la Nación contempladas en la ley 594 de 2000, las sugerencias y recomendaciones de la Contraloría General de la Nación, según la Evaluación de la Función Archivística realizada en el año 2002 y el decreto 4124 de 2004, este mismo se encuentra en fase de ambiente de pruebas para la implementación del protocolo de digitalización y así cumplir con la estrategia de Cero Papel.



Por medio del cual se radica, digitaliza, administra y distribuye la correspondencia tanto interna como externa de la organización de forma dinámica entre las dependencias de la institución, también contamos con una herramienta que permite administrar la información contenida en los documentos de las historias laborales, el cual nos permite un almacenamiento digital de los documentos asociados a las hojas de vida de los funcionarios de la entidad igual al que se tiene en el archivo físico del área de talento humano, este software fortalece el inventario archivístico y patrimonio documental, todo esto en cumplimiento a lo consagrado en el Acuerdo 016 del 8 de marzo de 2002 por medio del cual se adopta la política archivística y se dictan otras disposiciones para el manejo de los archivos públicos de las Cámaras de Comercio. Además, con el acompañamiento de la empresa consultora LEXCO S.A. desde el año 2014 se han adelantado la implementación de los procedimientos, objetivos y estrategias del programa de gestión documental, tablas de retención documental, cuadros de clasificación documental, así como la aprobación del Acuerdo 005 de 2018 “por el cual se reglamenta la gestión documental en las Cámaras de Comercio en desarrollo de sus funciones públicas”

Durante los últimos cuatro (4) años la Cámara de Comercio ha logrado el desarrollo de los instrumentos archivísticos (Tablas de retención de las funciones públicas, cuadro de clasificación de las funciones públicas, índice de series de las funciones públicas, protocolo de digitalización, convalidación de las tablas de retención documental, documento preservación digital a largo plazo,) requeridos por el marco regulatorio, construcción del programa para diseñar y definir la estrategia de Cero Papel, implementación de instrumentos archivísticos, jornadas de capacitación a todo el personal del área de gestión documental y proveedores de software de gestión documental.

De igual forma, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar cuenta con los espacios suficientes para la conservación y disposición de sus archivos de gestión, central e histórico, y vela por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de los documentos, para eso adquirió un software de gestión documental – SAIA utilizado para el manejo de los documentos en el sistema de gestión documental.



La Cámara cumple con la clasificación de los archivos en su ciclo vital de los documentos ubicando en el archivo gestión de registros públicos un expediente por cada matrícula para luego de acuerdo al ciclo del expediente trasladarlo al archivo central o al archivo histórico.

En cuanto a los archivos administrativos podemos inferir que hemos realizado actividades para la depuración, organización y conservación del archivo administrativo, ubicación del archivo administrativo en estantes, cajas y acondicionamiento del área física y designación de responsables del archivo administrativo.

PRODUCTIVIDAD SECCIONALES

En los meses de enero a diciembre se recibieron 10.952 tramites de las seccionales y de la sede la 14, para realizar su previa revisión y trámite en el SII, para revisarlos en el SAIA y entregarlos a digitalización, en el presente mes de diciembre la relación es la siguiente:

- Agustín Codazzi: 888 trámites.
- La Jagua de Ibirico: 1.216 trámites.
- El Copey: 590 trámites.
- Sede Calle 14: 5.353 trámites.
- Bosconia: 1.904 trámites.
- Carpa al parque: 73 trámites.
- La Paz: 98 trámites.
- Chiriguaná: 130 trámites

DIGITALIZACION ADMINISTRATIVO

Se digitalizo entre historias laborales activas e inactivas, además digitalización de las siguientes dependencias:

- Logística y eventos
- Procolombia
- Talento humano
- Gestión de calidad
- Promoción y desarrollo
- Secretaria de transparencia



○ Pqrs

En totalidad en folios y expedientes fueron los siguientes:

Folios: 1.178.175

Expedientes: 2.022

Cumplimiento Plan de Trabajo 2018

PROGRAMA Y/O PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES O ETAPAS	FECHA PROGRAMADA	META	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	PRESUPUESTO
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD	Mejorar continuamente los procesos de la organización	Programación y realización de auditoría externa de seguimiento y de ampliación del alcance	Enero-Junio	1 Auditoría de Seguimiento	Nº de auditorías Externas ejecutadas	En el mes de mayo, se realizó la auditoría externa obteniéndose la certificación en ISO 9001:2015. Durante el mes de agosto se realizó la ceremonia de entrega del certificado para la Cámara de Comercio.	\$15.000.000



			Programación y realización de auditoría interna a todos los procesos de la institución.	Enero-Diciembre	1 Auditoría Interna	Nº de auditorías internas ejecutadas	Se inició la realización de las auditorías internas en el mes de febrero a la Sede Calle 14 en la ciudad de Valledupar. Esta auditoría se toma como diagnóstico para realizar el plan de trabajo, por lo tanto, se programarán auditorías internas nuevamente. A finales de año se realizó la auditoría interna a todos los procesos y a todas las sedes o seccionales que tiene la entidad	\$ 500.000
--	--	--	---	-----------------	---------------------	--------------------------------------	---	------------



		Realizar revisión por la dirección	Enero-Marzo	1 Revisión por la dirección	N° de revisiones por la dirección realizadas	Durante el mes de marzo de 2018 se llevó a cabo la revisión gerencial del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar, del periodo comprendido entre enero a diciembre de 2017.	\$ 500.000
		Realizar seguimiento o al cumplimiento de los indicadores de los procesos	Enero-Diciembre	Indicadores cumplidos $\geq 80\%$	% de indicadores que superan la meta	Se realizó la revisión de los indicadores con periodicidad mensual y trimestral obteniéndose un cumplimiento del 96,54%, cumpliendo con la meta ($\geq 70\%$).	\$ 500.000
		Seguimiento a las acciones Correctivas	Enero - Diciembre	Acciones correctivas $\geq 80\%$	% de acciones correctivas cerradas	En total en el año 2018 fueron 30 acciones correctivas identificadas, de las cuales se cerraron 24, cumpliendo la meta de mayor o igual al 80% alcanzando 80% de	\$ 500.000



						implementación.	
		Plan de Capacitación	Enero a diciembre	4 capacitaciones	Capacitaciones Ejecutadas/Capacitaciones Programadas*100	Durante el año 2018 se realizaron un total de 4 capacitaciones en temas de calidad.	\$15.000.000
SELECCIÓN DE PERSONAL	Seleccionar el personal idóneo y con las competencias adecuadas para los cargos requeridos en la entidad.	Entrevistas	Cuando se requiera el ingreso de personal	Personal apto para el cargo y adaptado a las necesidades de la organización	No. De personas entrevistadas	Durante el año 2018 se realizaron las debidas entrevistas a los funcionarios a contratar.	\$ 1.000.000
		Aplicación de Pruebas Psicotécnicas	Cuando se requiera el ingreso de personal			No. De Pruebas Psicotécnicas aplicadas	
INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Fortalecer la inclusión de personal nuevo mediante el proceso de inducción donde se involucren todas las áreas de la institución	Proceso de Inducción	Cuando se requiera el ingreso de personal	Hacer partícipe de manera comprometida a los funcionarios que lideran procesos en la entidad para realizar la inducción y reincusión al cargo.	No. de inducciones y reincusiones realizadas	Durante el año 2018 realizó a todos los funcionarios que ingresaron a la entidad el debido proceso de inducción y reincusión a los funcionarios trasladados de puesto de trabajo.	\$ 800.000



BIENESTAR LABORAL	Contribuir al mejoramiento del clima organizacional, generando actitudes favorables que fortalezcan el desempeño de los colaboradores reflejados en la productividad de la entidad	Plan de Capacitación	Enero - Diciembre	6 Capacitaciones	No. Capacitaciones Ejecutadas/ No. Capacitaciones Planeadas	Durante el año 2018 se realizaron un total de 85 capacitaciones a todo el personal de la entidad.	\$ 2.000.000
		Plan de Compensación	Enero - Diciembre	1 Plan	No. Actividades ejecutadas/No. Actividades programadas * 100	Durante el año 2018 se realizó un plan de compensación para los funcionarios de la entidad.	\$ 5.000.000
		Programa Administración por Valores	Enero - Diciembre	6 Valores	Valores Ejecutados/Valores Programados	Durante el año 2018 se realizaron 6 actividades para el afianzamiento de los valores institucionales.	\$ 2.000.000
		Clima Organizacional	Junio	1 Autodiagnóstico	No. Encuestas realizadas a funcionarios/No. Total de Funcionarios	Durante el año 2018 se realizó la evaluación del clima organizacional mediante una encuesta realizada a cada uno de los funcionarios vinculados a la entidad.	\$ 1.500.000



		Evaluaciones de Desempeño	Julio	1 Evaluación	No. Evaluaciones realizadas a funcionarios/No. Total de Funcionarios	Durante el año 2018 se realizó la evaluación del desempeño mediante una encuesta realizada a cada uno de los jefes inmediatos	\$ 2.000.000
		Acompañamiento Psicosocial	Enero - Diciembre	Personal que Requiera	No. De Funcionarios atendidos	Durante el año 2018 se realizó acompañamiento psicosocial a los funcionarios que solicitaron el servicio al área de talento humano.	\$ 2.000.000
		Exámenes Médicos de Ingreso, periódicos y Egreso	Cuando se requiera el ingreso de personal		No. de Exámenes Médicos de Ingreso y Egreso aplicados	Durante el año 2018 se realizaron los debidos exámenes médicos a los funcionarios a contratar.	\$ 5.000.000
SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Cumplir la normatividad vigente aplicable expedida por el Ministerio de Trabajo	Identificar, Evaluar, Valorar y Establecer controles para los riesgos Laborales a los que están expuestos los funcionarios	Enero - Febrero	1 Matriz de Riesgo	Matriz de Riesgo	Durante el año 2018 se realizó e hizo seguimiento a la matriz de riesgos del SGSST	\$ 1.000.000



		Programación y Realización de Auditoría interna al SG-SST	Enero - Diciembre	1 Auditoría Interna	Nº de Auditoría Internas Realizadas	Durante el año 2018 se realizó un proceso de auditoría al SGSST	\$ 2.000.000
		Realizar revisión por la dirección	Enero - Diciembre	1 Revisión por la Dirección	Nº Revisión por la Dirección Realizadas	Durante el año 2018 se realizó una revisión por la dirección al SGSST	\$ 1.000.000
		Realizar evaluación del SGSST	Enero - Diciembre	1 Evaluación	Nº Evaluaciones Realizadas	Durante el año 2018 se realizó una evaluación al SGSST	\$ 2.000.000
		Elaborar la Documentación Requerida por el SGSST	Enero - Diciembre	100% Documentos exigidos por normatividad Vigente	Documentos Realizados/Documentos Requeridos X 100	Durante el año 2018 se toda la documentación contenida dentro del proceso del SGSST	\$10.000.000
		Simulacro de Emergencia	Enero - Diciembre	1 Simulacro	Nº Simulacros realizados	Durante el año 2018 se realizó un simulacro de evacuación con la participación de todos los funcionarios de la entidad.	\$ 5.000.000



		Plan de Capacitación y Actividades	Enero - Diciembre	% Actividades Cumplidas	Actividades Realizadas/Actividades programadas X100	Durante el año 2018 llevaron a cabo 14 capacitaciones a los funcionarios de la entidad en temas referentes a Salud y Seguridad en el Trabajo	\$10.000.000
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Implementación del Protocolo de digitalización en sus etapa final	Desarrollo de la implementación del protocolo de digitalización de registros públicos	Enero - Diciembre	Implementar el protocolo de digitalización de registros públicos	Procedimiento de registros públicos	Durante el año 2018 se realizó todo el proceso para la implementación del protocolo de digitalización, quedando el mismo en etapa de pruebas y ajustes para iniciar ambiente productivo en el año 2019	\$ 9.996.000



	Sostenimiento del sistema SAIA en operatividad	Cumplimiento del soporte anual de SAIA	Enero - Diciembre	Requerimientos aceptados durante el año por parte de CERO K	Sin fallas en el sistema	Durante la vigencia 2018 el sistema de gestión documental operó correctamente y el proveedor atendió oportunamente los requerimientos realizados	\$ 9.949.440
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Sostenimiento del sistema SAIA en operatividad	Adicional: Conversión de imágenes tipo "Sin ánimo de lucro" cant. Aprox. 322.000	Enero-Marzo	Los expedientes virtuales de registro ESALD estén completamente en PDF/A	Registro ESALD sin formato .tiff	Durante el año 2018 se realizó el proceso de conversión de expedientes de entidades sin ánimo de lucro .TIFF a formato PDF/A	\$ 3.000.000
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	Compra y mantenimiento de equipos para la prestación de un buen servicio	Programación y realización de mantenimientos preventivos de aires acondicionados, compra aire y planta eléctrica	Enero - Mayo	>=80%	Nº de Mantenimientos programados/Nº de mantenimientos preventivos realizados	Durante el año 2018 se realizaron los mantenimientos preventivos programados a los aires acondicionados y planta eléctrica de la entidad y sus oficinas seccionales.	\$50.000.000



	Mantener la Infraestructura en óptimas condiciones para la prestación de un buen servicio	Mantenimiento de Infraestructura General	Enero-Mayo	>=80%	Cumplimiento del Mantenimiento general de la Infraestructura	Durante el año 2018 se realizaron los mantenimientos programados las edificaciones y toda la infraestructura física de la entidad y sus oficinas seccionales.	\$60.000.000
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Contribuir de una manera activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental en las zonas vulnerables.	Población Margen Derecha del Rio Guatapurí	Enero - Diciembre	10 Actividades de RSE	Actividades Ejecutadas	Durante el año 2018 se realizaron 11 actividades de responsabilidad social empresarios con niños y jóvenes de población vulnerable	\$15.000.000

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En la Cámara de Comercio nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial busca atender áreas de gran impacto social, como la educación, formación laboral y medio ambiente, mediante la cual muchas instituciones educativas, centros carcelarios, fundaciones y empresas, se han visto beneficiadas gracias al compromiso que hemos asumido con la comunidad.



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR

Apoyo y acompañamiento a la realización de **6 mercados campesinos** en el corregimiento de La Mesa, en los que logramos impactar al rededor de **40 productores** de la zona.

Entrega de **150 kits de aseo** a reclusos de la Carcel judicial de Valledupar.

Entrega de **100 regalos**, en compañía de la Policía Nacional, a niños de escasos recursos habitantes de la margen derecha del río Guatapurí, en la ciudad de Valledupar.

Realización de un compartir a los habitantes de la Casa del Adulto mayor en la ciudad de Valledupar.
25 personas beneficiadas