
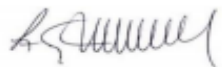
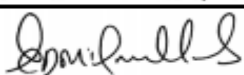

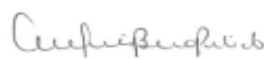



VERSIÓN 2020-08-21	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
	NUEVO PLAN DE ACCIÓN 2020	

COMPILO	REVISÓ			APROBÓ
	CARGO	FECHA	FIRMA	
CARGO: Profesional de Planeación y Finanzas	Directora Unidad Administrativa y Financiera	15/09/2020		CARGO: Presidenta Ejecutiva
	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	15/09/2020	Sandra Salazar	
FECHA: 2020-08-21	Directora Unidad de Innovación y Desarrollo Regional	27/08/2020		FECHA: 8/10/2020
	Directora Unidad de Desarrollo Empresarial	27/08/2020	Olga E. Valencia B.	
FIRMA: 	Profesional de Control Interno	10/09/2020		



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

NUEVO PLAN DE ACCIÓN 2020

MEGA

Para el 2023 la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas:

Tendrá ingresos por \$20.000 millones.

Alcanzará una cobertura del 40% de los matriculados con servicios empresariales.

Contribuirá al incremento de las ventas en mínimo un 25% en las empresas que acceden a servicios específicos de fortalecimiento y crecimiento empresarial.

VISIÓN

**Ser el mejor socio de los empresarios y de la
región**

PROPÓSITO

**Somos fuente que revitaliza la tenacidad y el
coraje de nuestros empresarios**

MISIÓN

En cumplimiento de las labores delegadas por el Estado, contribuimos a la generación de valor económico del territorio, apoyando el fortalecimiento y crecimiento de nuestros empresarios

FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

Visión
ser el mejor socio de los empresarios y de la región

Misión: en cumplimiento de las labores delegadas por el Estado, contribuimos a la generación de valor económico del territorio, apoyando el fortalecimiento y crecimiento de nuestros empresarios.

Atributos de la CCMPC: confiable, transparente, innovadora, cercana a los comerciantes
Valores: actitud de servicio, transparencia, confianza, innovación

**Registro y
Conciliación**

**Proyectos de
Largo Plazo**

Programas Transversales:

- . Formalización
- . Emprendimiento
- . Innovación
- . Fortalecimiento empresarial

Eficiencia operacional

Medición y Reporte de Impacto

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1. Alcanzar la eficiencia operacional en registro y conciliación y aprovechar el acceso a la información de los empresarios y comerciantes, para fortalecer la base de datos empresarial más actualizada y completa de la jurisdicción.**
- 2. Promover grandes proyectos de largo plazo que impacten el departamento, en alianza con actores estratégicos.**
- 3. Promover iniciativas y acciones en torno a formalización, emprendimiento, innovación y fortalecimiento empresarial, asegurando que estas cumplan con los criterios definidos en el plan estratégico institucional.**
- 4. Desarrollar una cultura permanente de medición y reporte de impacto en la jurisdicción, que irradie positivamente en la comunidad.**
- 5. Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la institución**

ATRIBUTOS INSTITUCIONALES

Confiable: inspiramos seguridad y confianza en nuestros empresarios por el compromiso y la pasión con que hacemos las cosas.

Transparente: cuidamos de manera impecable los recursos que administramos.

Innovadora: impulsamos y generamos una cultura de innovación.

Cercana a los comerciantes: conocemos y entendemos las necesidades de los empresarios; nuestras acciones así lo demuestran.

VALORES INSTITUCIONALES

Actitud de servicio: somos cálidos y empáticos en nuestras relaciones y pertinentes en nuestras acciones.

Transparencia: somos responsables y éticos en nuestras actuaciones y en la gestión de los recursos.

Confianza: actuamos con certeza, compromiso y pasión.

Innovación: proponemos y hacemos las cosas de manera diferente transformando las ideas en realidad.

Servicio de Asesorías Jurídicas Especializadas (314)	Brindar una solución oportuna a una necesidad jurídica de los empresarios	Particulares, Micro 3, Micro 4 y Pequeñas	N° de asesorías brindadas	30		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						X
			Satisfacción de los comerciantes atendidos	>90%														90%			
Servicio de conciliación en jornadas de rescate (314)	Contribuir a que los comerciantes y empresarios solucionen sus conflictos en tiempos de crisis.	Comerciantes matriculados en la CCMP	Solicitudes atendidas	35						5	5	5	5	5	5	5					X
			Satisfacción de los comerciantes	>90%														90%			
Mesa de abogados conciliadores	Brindar asesorías jurídicas a los empresarios en temas jurídicos necesarios en época de crisis (laborales, civiles, arrendamientos).	Todos	Asesorías brindadas	600					X	X	X	X	X	X	X	X					
Conferencia virtual sobre temas de IEPNNC y PRES (314)	Atender a la necesidades de información y conocimiento de los usuarios interesados o posibles interesados en los servicios de impacto, IEPNNC y PRES	Comerciantes, personas naturales y abogados	Conferencia dictada	2											1	1					X

PLAN DE ACCION UNIDAD DE REGISTRO Y ASUNTOS JURIDICOS 2020

Objetivo de la Unidad: cumplimos con las funciones delegadas por el Estado de llevar los registros públicos, ofreciendo un servicio ágil, eficiente y con calidad, procurando un alto nivel de satisfacción y cercanía con nuestros usuarios.

Objetivos estratégicos a los que contribuye: 1. Alcanzar la eficiencia operacional en registro y conciliación y aprovechar el acceso a la información de los empresarios y comerciantes, para fortalecer la base de datos empresarial más actualizada y completa de la jurisdicción. 3: Promover

Acción	Propósito	Segmento	Indicador de resultado e impacto		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Presupuesto anual de egresos públicos	Presupuesto anual de ingresos públicos	Componentes de la MEGA de la CCMPCC a los que contribuye					
			Nombre	Meta 2020															Incremento en Ventas	Ingresos	Cobertura			
Promoción y mejoramiento de los servicios jurídicos	Facilitar los trámites jurídicos y aumentar el uso de los servicios jurídicos virtuales	Micro 3, Micro 4, pequeñas, medianas y grandes	plan ejecutado	1												1						X		
Celebración Día del Comerciante (318)	Hacer del día del Comerciante una fecha especial para nuestros Empresarios exaltando su labor	Micro 1, 2, 3, Micro 4, pequeñas y medianas	celebración realizada	1					X								\$1.544.040					X		
Actividades de sensibilización del Sistema Preventivo de Fraudes - Sipref (304)	Prevenir y evitar actuaciones ilícitas provenientes de terceros sobre la información de los registros públicos.	Micro 1, 2, 3, 4, pequeñas, medianas y grandes	Campaña ejecutada	4		1			1			1			1		\$61.210.500	\$5.148.140				X		
Sistematización trámites CAE (304)	Soporte para la operación CAE	N.A	Trámites operativos sistematizados	1											1									X
Herramientas para la prestación del servicio CAE (304)	Plan operativo de soporte para la operación CAE	N.A	Plan soporte ejecutado	1	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%								X
Soporte del área de digitación y certificados (310)	Plan operativo de soporte para la prestación del servicio tanto a usuarios internos como externos	Todos	Plan de soporte ejecutado	1	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	8.30%	\$9.235.000						X	
Alianza Dian	Tener alianzas interinstitucionales en un solo espacio, que permitan dar solución a necesidades de información y conocimiento de los usuarios relacionados con los servicios de la DIAN	Todos	Alianza implementada	1			1																X	
Mejoras en los procesos internos del área de digitación y certificados	Simplificación de procesos y actividades internas que nos permitan tener una mejor experiencia y conexión con nuestros usuarios tanto internos como externos	Todos	Procesos mejorados	5		1	1	1	1	1													X	
Alianza Megared	Generar mayor cobertura en los municipios que no tienen punto de atención al comerciante	Todos	Alianza implementada	1	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%									X	
Soporte operativo del área de Archivo (313)	Prestación del servicio de manera ágil y oportuna para usuarios internos y externos	Micro 1, 2, 3, 4, pequeñas, medianas y grandes	Gestión realizada	1	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	38.427.630						X	
Servicios RUES 313	Operación del servicio RUES	Micro 1, 2, 3, 4, pequeñas, medianas y grandes	Gestión realizada	1	0	0	33%	0%	0	0	33%	0	0	34%	0	0								X

Servicios para el crecimiento Empresarial (1216)	Programas para el crecimiento empresarial desarrollados (1216 y 1216-2)	Contribuir al aumento de la productividad interna de las empresas y al fortalecimiento de sus procesos de direccionamiento estratégico hacia el cumplimiento de metas MEGA	Micros, pequeñas, medianas y grandes empresas	N°. de programas para el crecimiento empresarial	3															3	\$138.295.064	\$9.008.000									
	Programa desarrollo de proveedores (1216 y 1216-2)	Identificar y fortalecer empresas ancia y sus proveedores para el desarrollo de sus encadenamientos	Micros, pequeñas, medianas y grandes empresas	N°. de comités de proveeduría	2							1											2	X	X	X					
				N°. de empresas ancias acompañadas en su proceso de proveeduría	2																				2						
				N°. de empresas proveedoras acompañadas en un proceso de proveeduría	6																				6						
	Programa Fábricas de productividad (1216-1)	Contribuir al aumento de la productividad interna de las empresas para que produzcan más y mejor	Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas	N°. de empresas acompañadas en Chirichiná - Dorada - Santa Rosa - Dosquebradas y Pereira - Ciclo I	25																		25	X	X	X					
				N°. de Empresas acompañadas en Manizales - Ciclo I	25																						25				
				N°. de Empresas acompañadas en Caldas - Ciclo 2	15																							15			
				Incremento de productividad en las empresas interenidas	8%																							8%			
	Programa Empresas en trayectoria MEGA II Cohorte	Acompañar a las empresas en procesos de direccionamiento estratégico encaminados a alcanzar metas retadoras denominadas MEGA, a través del intercambio de experiencias de líderes empresariales	Pequeñas, Medianas y Grandes empresas (afiliados)	N°. de empresas en trayectoria mega acompañadas con metodología (rtual)	38																		38	X		X					
				N°. de empresas en trayectoria mega acompañadas con metodología blended	8																						8				
				N°. de pánleles de mentores para empresarios	1																							1			
				N°. de encuentros con mentores	3	1				1																		1			
N°. de reencuentros cohortes MEGA				1								1																			
N°. de Campañas empresariales para incentivar la reactivación económica				1																		1									
Acceso a mercados nacionales e internacionales (1214)	Programas para el acceso a nuevos mercados nacionales e internacionales desarrollados	Generar crecimiento en las empresas mediante el acceso a nuevos mercados	Micro 4, pequeñas, medianas, grandes empresas y municipios	N°. de programas para el acceso a nuevos mercados	1															1	\$90.913.769	\$34.800.000									
	Programa antenas comerciales nacionales	Generar crecimiento en las empresas mediante el acceso a nuevos mercados	Micro 4, pequeñas, medianas, grandes empresas y municipios	N°. de empresas intervenidas a nivel nacional	45																		45	X	X	X					
				Incremento promedio en ventas de las empresas participantes	20%																										
	Capacitaciones presenciales y virtuales en temas de internacionalización	Aportar conocimientos a los empresarios y sus equipos de trabajo	Micro 4, pequeñas, medianas, grandes empresas y municipios	N°. de capacitaciones	10			1	5	1			1										1	2							
				N°. de empresas participantes	464			30	249	25				60											50	50			X		
Brindar Asesorías por demanda en temas de comercio exterior	Brindar solución oportuna a nuestros empresarios		No. de asesorías por demanda	24																6	6	6	6				X				
Eventos de fortalecimiento y promoción del turismo desarrollados	Aportar conocimiento a los empresarios para lograr atraer turistas al territorio generando desarrollo económico	Micros 3 y 4, pequeñas, medianas y Municipios	N°. de eventos de fortalecimiento y promoción del turismo desarrollados	12		2	1	1	2		1			1							2	1									

PLAN DE ACCIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 2020
 ÁREA: GESTIÓN HUMANA

Objetivo de la Unidad: asesorar, acompañar, proponer y ejecutar acciones de soporte administrativo y financiero para el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo estratégico al que contribuye: 5. Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la Institución.

Atributos a los que contribuye: Confiable: - Fortalecer las competencias del equipo de trabajo; - Construir la narrativa de generación de valor de la organización que se vuelva cultura; - Contar con un equipo comprometido y apasionada con lo que hacemos. Transparente: - Promover la cultura del comportamiento del equipo de trabajo con probidad y ética.

Acción	Propósito	Segmento	Indicador de resultado e impacto		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Presupuesto anual de egresos públicos		
			Nombre	Meta 2020															
Fortalecer las competencias del equipo de trabajo (110)	Lograr equipo con altos niveles de desempeño	Funcionarios de la Entidad	Plan de capacitación diseñado y ejecutado, desde las necesidades internas	1	8,30%	8,30%	8,30%						25%	25%	25%				
			Puesta en marcha del Gestor de Conocimiento a través de Google Site	1														1	
			Nivel de desempeño	92%											92%				
			Nivel de incorporación de las competencias organizacionales	90%											90%				
Poner en marcha el modelo de sucesión (110)			Modelo implementado	1												1			
Contar con un equipo comprometido y apasionado con lo que hacemos (110)	Generar bienestar en los colaboradores e inspirar cercanía con la organización	Colaboradores de la Entidad	Reconocimiento a los colaboradores a través de celebraciones y fechas especiales	1	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%			
			No. de actividades de integración con alcance al grupo familiar (1 cineclub, 1 integración de áreas, una celebración de Navidad)	3		1								1				1	\$ 180.500.000

PLAN DE ACCIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 2020
 AREA: PLANEACIÓN FÍSICA Y LOGÍSTICA

Objetivo de la Unidad: asesorar, acompañar, proponer y ejecutar acciones de soporte administrativo y financiero para el logro de los objetivos institucionales.
 Objetivo estratégico al que contribuye: 5. Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la Institución.
 Atributos a los que contribuye: Cercana: - Conocer a nuestros empresarios en el mayor detalle posible; - Mantener una relación empática con nuestros empresarios.

Acción	Propósito	Segmento	Indicador de resultado e impacto		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Presupuesto anual de egresos públicos		
			Nombre	Meta 2020															
Programa de administración integral de espacios de la CCMPC	Centro de eventos CCMPC, la mejor alternativa para nuestros empresarios y clientes	Afiliados, comerciantes, particulares	Proceso de alistamiento de salones para eventos	1	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%								
			No. de horas de alquiler	600	43	68	54	64	60	43	55								
			No. de horas de préstamos	400	7	13	26	29	37	23	29								
			Nivel de satisfacción de los usuarios del alquiler y préstamo de salones	98%															98%
Facilitar y acompañar la realización de actividades y eventos para el logro de los objetivos institucionales	Lograr altos estándares de calidad en la realización de los eventos de la Entidad.	Funcionarios y Junta Directiva	No. de horas eventos internos	1900	80	116	165	156	290	219	162								
			Proceso de acompañamiento en la planeación y realización de eventos internos	1	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%								
Fortalecer y gestionar eficientemente los recursos para asegurar la conservación de la infraestructura física y de los activos fijos de la Entidad	Mantener en condiciones óptimas la infraestructura y los bienes de la Entidad para lograr un alto grado de satisfacción de nuestros visitantes y clientes internos.	Todos los grupos de interés	Ejecutar el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles de la entidad	1	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	\$ 1.442.171	
			Atención de requerimientos locativos a través de la mesa de ayuda	100%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%			
			Dar continuidad al proceso de manejo de inventarios	1	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%			
			Nivel de satisfacción a través del aplicativo de la mesa de ayuda	99%													99%		
Implementar y ejecutar un programa de relacionamiento	Fidelización de los usuarios del Centro de eventos de la CCMPC y atracción de nuevos clientes.	Todos los grupos de interés	Administrar el calendario de eventos físicos y virtuales	1	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%			
			CRM operando	1	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%							

PLAN DE ACCIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 2020
 ÁREA: COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Objetivo de la Unidad: asesorar, acompañar, proponer y ejecutar acciones de soporte administrativo y financiero para el logro de los objetivos institucionales.
 Objetivo estratégico al que contribuye: 5. Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la institución.

Acción	Propósito	Segmento	Indicador de resultado e impacto		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Presupuesto anual de egresos públicos	Presupuesto anual de ingresos públicos		
			Nombre	Meta 2020																
Visibilización de la gestión de la CCMPC (124)	Lograr una comunicación efectiva de la gestión de la Cámara con nuestros grupos de interés	Pequeños, medianos y grandes empresarios	N°. de publicaciones Revista Empresarios (digital)	2											1	1				
		Micro 1, 2, 3 y 4 y Municipios	Estrategia de comunicación digital	1	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%	8,30%			
		Todos los segmentos	N°. de interacciones en redes sociales	182.000																182000
		Todos los segmentos	N°. de menciones en medios de comunicación	400																400
		Micro 4, pequeñas, medianas y grandes	Modernización de la página Web	1																1
		Todos los segmentos	Porcentaje de los empresarios que reconoce servicios de la CCMPC	>50%																50%
Proceso de Reputación Corporativa (124)	Mantener el prestigio de la CCMPC	Todos los segmentos	Elaboración e implementación de un Plan de Reputación Corporativa	1				0,5												
			Nivel de reputación corporativa institucional	Levantar línea base																X
Actividades de relacionamiento con grupos de interés (124)	Establecer relaciones cercanas y efectivas con medios de comunicación	Periodistas y medios de comunicación	Celebración del Día del Periodista, con una actividad con atributos innovadores	1		1														
Estrategia para la interiorización de la narrativa institucional para el logro de la MEGA (124)	Compartir el propósito institucional	Equipo CCMPC	Plan de divulgación de la ruta hacia la MEGA	1															1	
			Diseñar y ejecutar campaña para la apropiación de la narrativa institucional	1	20%				8%	4%		8%	14%	8%	14%	24%				
			Porcentaje de apropiación de la narrativa institucional	>70%																70%
																		\$ 54.383.594	\$ 20.000.000	

PLAN DE ACCIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 2020
 ÁREA: JURÍDICA

Objetivo de la Unidad: asesorar, acompañar, proponer y ejecutar acciones de soporte administrativo y financiero para el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo estratégico al que contribuye: 5. Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la Institución.

Atributos a los que contribuye: Confiable: - Transparente: - Mantener la cultura de los sistemas integrales de gestión.

Acción	Propósito	Segmento	Indicador de resultado e impacto		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Presupuesto anual de egresos públicos		
			Nombre	Meta 2020															
Lograr que el personal de la Entidad conozca y aplique las políticas y procedimientos de la Ley de protección de datos personales	Cumplir con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales	Personal vinculado a la CCMP	Elaboración del plan de protección de datos personales	1			50,0%	50,0%										\$ 4.000.000	
			Campaña de recordación sobre los aspectos relevantes de la Ley de protección de datos	1			22,24%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	5,55%	5,55%				
			Actualizar y publicar formatos y documentos en Almera	1			70,00%								15,00%	15,00%			
			Actualización de la información contenida en el registro nacional de bases de datos - RNBD	1			1												
			Comités de protección de datos personales y seguridad de la información	3			1				1					1			
			Capacitaciones sobre Ley de protección de datos personales	4								1				1	2		
			Evitar que la CCMP sea objeto de sanciones por incumplimiento de la ley de protección de datos personales	0												0			
Brindar asesoría a empresarios sobre normatividad vigente y beneficios otorgados por el Gobierno Nacional, por la emergencia sanitaria	Dar a conocer los beneficios otorgados por el Gobierno Nacional, en el marco de la pandemia.	Empresarios	Brindar asesoría a los empresarios	1			33,33%			33,33%	33,33%								
Clasificación de la normatividad (COVID - 19) vigente por sectores de interés para los empresarios			1								90,00%			5,00%	5,00%				

CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS
PLAN DE ACCIÓN 2020

OBJETIVO 5: ALCANZAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN.

Objetivo del proceso: Evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno institucional y apoyar a la Dirección para el mejoramiento continuo.

Acción	Propósito	Segmento	Indicador de resultado e impacto		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Presupuesto anual de egresos públicos
			Nombre	Meta 2020													
Actualizar y/o elaborar los mapas de riesgo por procesos (123)		Todos los segmentos	Nº de mapas de riesgo actualizados.	7						1		1	1	2	1	1	\$ 750.000
Realizar auditorías internas. (123)			Nº de auditorías realizadas	7						1		1	1	2	1	1	
Verificar el cumplimiento de los planes de acción de las Unidades. (123)			Nº de verificaciones realizadas.	4		1		1				1			1		
Hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos, internos y con entes externos. (123)			Nº de seguimientos ejecutados.	4								3				1	
Revisar la presentación de informes a Entes de control (123) 20%		Entes de control	Proceso de revisión de informes a entes de control	1	12%	6%	6%	16%	6%	6%	12%	6%	6%	12%	6%	6%	

