



CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

1. ¿Las instalaciones de la Cámara de Comercio cuentan con acceso adecuado para las personas en condición de discapacidad? En caso de que la respuesta sea negativa, justifique.

La Cámara de Comercio cuenta con una oficina especial para la atención de las personas en condición de discapacidad, ubicada sobre el nivel directo de acceso a la entidad, con su respectiva sala de espera.

Está visible en la entrada de la entidad un aviso en el cual se indica el lugar donde se brinda atención personalizada y preferencial a estas personas.

Cuenta con señalización, avisos, información visual, que garantizan la atención de ciudadanos sordos, sordo ciegos e hipoacúsicos, tal como lo ordena la Ley 982 de 2005, para permitir el acceso en condiciones de igualdad y oportunidad a las dependencias.

Igualmente, esta entidad cuenta con señalización en lenguaje Braille, para personas invidentes, en todos los pisos del edificio, en el ascensor, en los baños, en la entrada y en el punto de información de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y con señalización visual para personas con discapacidad auditiva.

Adicionalmente cuenta con tres funcionarios debidamente capacitados en lenguaje de señas y debidamente certificados como intérpretes, por parte de la Asociación de Personas Sordas de Caldas.

En los Puntos de Atención al Comerciante de Anserma, Riosucio y Salamina contamos con rampa de acceso para discapacitados.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

2. La Cámara de Comercio ha realizado estudios y análisis de cargas de trabajo con el fin de verificar la asignación de personal en la operación registral, en caso afirmativo indique los resultados y las medidas adoptadas. (Numeral 1.5.2 Título VIII Circular Única).

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas tiene programado realizar en 2019 el estudio y análisis de cargas de trabajo, con el fin de verificar la asignación de personal en la operación registral de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 1.5.2 Título VIII de la Circular Única de esa Superintendencia.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS

ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

3. ¿La Entidad actualizó durante el 2018 el potencial de comerciantes de su jurisdicción para efectos de determinar la cobertura del registro? Informe el resultado. Si la respuesta es negativa, informe la última fecha de actualización. (Numeral 1.6 Título VIII Circular Única).

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas estimó el número de comerciantes no formales en su jurisdicción, mediante el desarrollo de los siguientes programas:

- Brigadas para la Formalización Empresarial: el programa hizo un barrido manzana a manzana para identificar los comerciantes no formalizados y realizar el trabajo de sensibilización y acompañamiento personalizado en el proceso de formalización.

A través del programa se sensibilizaron 702 comerciantes no formalizados logrando formalizar 484 de ellos.

- Así mismo efectuó un ejercicio de exploración de datos a través de la Gran Encuesta Integrada de Hogares-GEIH del DANE, tomando los perfiles ocupacionales del área metropolitana de Manizales, específicamente a los que se refiere a patrón o empleador, en donde se permite estimar si estos han registrado el negocio ante una autoridad (Cámara de Comercio, Industria y Comercio, entre otras), frente a lo cual es posible concebir que, con microdatos hasta octubre de 2018, la tasa de formalidad empresarial en Manizales AM es de 84,53%.
- En los municipios de la jurisdicción realizamos de igual manera brigadas para la formalización en Riosucio, Supía, Aguadas, Anserma, Aranzazu, Belalcázar, Filadelfia, La Merced, Marmato, Pácora, Risaralda, Salamina, San Félix, San José y Viterbo. Por medio de este programa sensibilizamos 288 y formalizamos 198 durante los meses de abril a diciembre.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

4. ¿La Cámara de Comercio presta los servicios a su cargo en todas sus sedes, seccionales u oficinas? En caso negativo, describa los servicios prestados en cada uno de los puntos referidos. (numeral 1.6 Título VIII Circular Única).

La Cámara de Comercio presta los servicios a su cargo en todas sus sedes, las cuales se encuentran ubicadas en Manizales como sede principal y cuatro Puntos de Atención al Comerciante de Anserma, Aguadas, Riosucio y Salamina.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS
ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

5. ¿Durante la vigencia, la Cámara de Comercio abrió o cerró sedes, seccionales u oficinas o modificó el horario de atención en las mismas? En caso afirmativo informe las razones y el impacto de dicha decisión ¿Informó estas novedades a la Superintendencia de Industria y Comercio? Indique las fechas correspondientes. (Numeral 7.2 Título VIII Circular Única).

- La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no abrió ni cerró sedes en 2018.
- Se realizaron los siguientes cambios de horario:
-

Sede	Fecha de modificación del horario	Razón del cambio de horario	Fecha de comunicación a la SIC
Manizales	9 al 12 de enero de 2018	Feria anual de Manizales	22 de diciembre de 2017
Manizales	17 de agosto de 2018	Realización XXI Olimpiadas Intercámaras	30 de julio de 2018
Todas las sedes	24 y 31 de diciembre de 2018	Celebraciones de navidad y fin de año	17 de diciembre de 2018



CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS

ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

6. ¿Durante la vigencia 2018, implementó programas de formación y actualización para las personas que prestan el servicio de atención al cliente (sedes, CAE, puntos de atención, servicios virtuales)? En caso afirmativo indique cuales y los resultados.

Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

- Actualización en temas registrales: orientada a personal de la Unidad a cargo del proceso de renovación así como el personal de la entidad que apoya dicho proceso, incluyendo los Puntos de Atención al Comerciante.

Resultado: actualización del personal en temas registrales para el eficiente desarrollo de la temporada de renovación así como el desarrollo de las actividades registrales en el día a día.

Formaciones desarrolladas:

Compraventas, Donaciones, Matrículas y Cancelaciones
El Registro Mercantil y el Registro de Titularidades Reales
Inducción Temas Registrales
Manejo de Billetes y Monedas
Radicación e Inscripción de Matrícula persona natural
Renovación Registro Mercantil - Esal - Soc Civil
Renovaciones 2018
Seminario taller de registros públicos
Temporada de Renovación 2018

- Sesiones de Coaching Ontológico grupal e individual:

Resultados:

- Fortalecimiento del trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Se logró construir un protocolo para atención al comerciante.
- Se logró desarrollar la proyección y construcción de las contribuciones de cada una de las personas del equipo para el logro de las metas de la unidad.
- Mejora de la escucha entre el equipo de trabajo, pedidos, ofertas y respuesta a las peticiones laborales del equipo.
- Taller de Vocería:

Resultados: mejora de la comunicación y expresión de los promotores de los puntos de atención al comerciante ante los medios de difusión que se tienen en los municipios y ante los usuarios.

Acciones de formación transversales:

- Sistemas de Gestión: orientado a personas a cargo de procesos como Gestión de Calidad, Gestión del Riesgos y SG-SST, se desarrollaron 11 acciones para 101 usos.





Resultado: desarrollo de competencias para la gestión eficaz de los diferentes sistemas de gestión que está implementado la entidad así como la sostenibilidad de los ya implementados.

Formación desarrolladas:

Formación Auditores Internos de Calidad NTC ISO 9001 versión 2015
Sensibilización Cambios en Calidad ISO 9001 : 2015
Salidas no conformes en el software de calidad
Capacitación salidas no conformes (SGC)
Formación en Gestión del Riesgo
Seminario SG -SST
Auditor SG-SST
Comité de convivencia laboral
Funciones y responsabilidades del Copasst
Primeros auxilios para brigadistas y coordinadores de evacuación

- Actualización de procedimientos: orientado al personal de la entidad que debe conocer y seguir los procedimientos.

Resultado: actualización del personal en cuanto a las modificaciones de los procedimientos o aplicativos de la Cámara.

Formaciones desarrolladas:

Actualización Gastos de Viaje
Capacitación de Gestión del Conocimiento y la Plataforma Innomanager

- Competencias tecnológicas: orientado a las personas que manejan cuenta corporativa de Google Apps y responsables de la incorporación tecnológica en la entidad.

Resultados: incremento del uso de los aplicativos de la suite Google Apps así como el trabajo colaborativo.

Formaciones desarrolladas:

Google Apps
Google Sites
Infraestructura Tecnológica en la Nube

- Competencias propias del cargo: orientado a funcionarios de diferentes áreas, con el fin de fortalecer las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones.

Resultados: mayor conocimiento y habilidad para el desarrollo de su trabajo.

Formaciones desarrolladas:

Gestión del desempeño laboral: la retroalimentación como estrategia
Narrativa Organizacional
Seguridad informática
Seminario - Taller Herramientas de Gestión para el desarrollo y mejoramiento de la Competitividad





Simposio Internacional de Calidad de Vida Laboral

Entrenamiento Pitch

Venta consultiva

Taller vivencial con los equipos de trabajo de las áreas de Afiliados y Gestión Humana sobre el tema de “ADN Corporativo”

- Fortalecimiento de habilidades del ser: orientado a todos los funcionarios de la entidad con el propósito de alinearlos con la estrategia institucional.

Resultados: conocimiento e interiorización de los retos que tenemos como entidad para el logro del Direccionamiento Estratégico, así como el reconocimiento de las emociones para lograr el equilibrio y vivir en armonía con los demás.

Formaciones desarrolladas:

Alineación de propósitos

Cultivando la armonía

- Actualización en Gestión Documental: orientado a personas a cargo de la implementación del sistema de Gestión Documental así como personal de la entidad impactado por su implementación.

Resultado: actualización de conocimientos del sistema de gestión documental de la entidad, así como alineación de los funcionarios con éste.

Formaciones desarrolladas:

Capacitación digitalización series y subseries Centro de Arbitraje y Conciliación

Capacitación en Gestión Documental - Manual de Comunicaciones

Capacitación Manual de Producción y Estilo de la Ccmpc

Capacitación Nueva Herramienta de Correspondencia

Capacitación Sistema de Gestión Documental

Capacitación e Inducción Ventanilla Única

IV Jornada Pedagógica de Gestión Documental LEXCO

Jornada N°4 Gestión Documental fase IV

Jornada N°2 Gestión Documental

Jornada N°3 Gestión documental fase IV

Seminario de Actualización en Gestión Documental

Seminario de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Sensibilización Tablas de Retención Documental





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS ENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

7. Durante la vigencia del 2018, presentó inconvenientes en la prestación de sus servicios virtuales (pagos por PSE, generación de certificados, inscripción, renovación etc.) En caso afirmativo indique qué tipo de inconvenientes y las actuaciones adelantadas al efecto.

Durante la vigencia del 2018, si se presentaron algunos inconvenientes en la prestación de nuestros sus servicios virtuales.

- Tipo de inconveniente: en la expedición de certificados virtuales estos no llegaban al correo electrónico reportado por el usuario.

Actuaciones adelantadas: - evaluación de los proveedores de correos existentes que minimicen la posibilidad de que los correos lleguen a spam o no permita recibirlos por pertenecer a un correo masivo. - una vez el usuario reporta la inconsistencia, el certificado es enviado de forma inmediata al usuario.

- Tipo de inconveniente: los pagos de renovación realizados en los puntos de Baloto, cuando no se ingresan por el número de liquidación sino por el número de la cédula de la persona que hace la diligencia, al subir los archivos planos dicho pago no queda integrado a nuestro sistema registral porque no cruza.

Actuaciones adelantadas: En el recibo de liquidación o volante de pago se resaltó la importancia de ingresar los pagos por el número de liquidación; Se busca el número de la cédula en el sistema registral y se valida si tienen vínculos, se contacta al usuario y se hace la corrección manual en el archivo plano y se carga correctamente; Se implementó una actividad de autocontrol que consiste en revisar diariamente todas las transacciones que ingresan por Baloto y demás puntos de pago.

- Tipo de inconvenientes: fallas en el pago de renovación virtual: la información no subió a nuestros sistemas contables y registrales.

Actuaciones adelantadas: Implementación de una actividad de autocontrol que consiste en revisar diariamente todas las transacciones que ingresan por la caja virtual.

- Tipo de inconveniente: Fallas en el proceso de creación e ingreso al sistema de usuarios registrados y/o verificados. (problemas de activación, claves, firmado).

Actuaciones adelantadas: Se escalaron los casos al proveedor del sistema registral y se hicieron los ajustes respectivos al sistema. Los casos notificados por los usuarios se atendieron a través de la mesa de ayuda de manera personalizada, hasta verificar que ingresaran sin ninguna dificultad y realizaran todo el trámite requerido.

- Tipo de inconveniente: Casos en que el sistema cobra dos veces el valor del formulario.

Actuaciones adelantadas: Se realizaron las correcciones en el sistema de información.

Acciones generales adelantadas para fortalecer el proceso de soporte a usuarios finales: Se implementó una mesa de ayuda con el fin hacer un mejor seguimiento a los soportes requeridos por los usuarios finales con respecto a todo los servicios virtuales. De esta manera se mejoraron los tiempos de atención, seguimiento y solución de todos los incidentes presentados.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

8. Realizó la implementación de la Ventanilla Única Empresarial -VUE, señale los servicios que presta a través de ella e indique si opera con otras entidades locales o nacionales. Indique la cantidad de tiempo necesario para abrir una empresa.

El 15 de noviembre del 2018 firmamos con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo acta de acuerdo para la implementación de la Ventanilla Única Empresarial – VUE, con el fin de poner esta en funcionamiento en un tiempo no mayor a un (1) año a partir de la fecha de la firma del acta.

En la actualidad la creación de empresa se realiza bajo el modelo CAE, prestando los siguientes servicios:

- Consulta de nombre previo a la suscripción de la minuta (para personas jurídicas).
- Consulta de nombre para personas naturales
- Inscripción en el Registro Mercantil
- Matrícula Mercantil del establecimiento comercial
- Pago de Impuesto de Registro
- Obtener el certificado de constitución y gerencia
- Inscripción de libros de comercio
- Expedición del NIT
- Inscripción en el RUT
- Inscripción en Industria y Comercio del Municipio
- Consulta de Uso de Suelo
- Notificación a la Secretaría de Salud y el Cuerpo de Bomberos para el respectivo control posterior.

El tiempo estimado para la creación de la empresa es:

- Personas jurídicas: dos días
- Personas naturales: un día





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

9. ¿En la jurisdicción cuenta con zonas afectadas por el conflicto? En caso afirmativo indíquelas y señale cuál es el Centro de Arbitraje y Conciliación más cercano en cada una de ellas.

En la jurisdicción se cuenta con las siguientes zonas afectadas por el conflicto: Anserma, Belalcázar, Marulanda, Riosucio y Risaralda.

El Centro de Arbitraje y Conciliación más cercano en cada una de ellas es:

- Anserma, Marulanda, Riosucio, Risaralda: Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
- Belalcázar: Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Pereira

Así mismo, en cada uno de los municipios, las notarías tienen la facultad de ejercer funciones de conciliación dependiendo del tema, ya sea civil, penal, familia, entre otros.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

10. ¿Realizó durante la vigencia o vigencias anteriores planes de trabajo regionales orientadas a fortalecer industrias que fomenten la creatividad, innovación y/o el desarrollo tecnológico (Economía Naranja)?

- Desde el Laboratorio de Creatividad e Innovación NeuroCity facilitamos la apropiación de la creatividad e innovación en las organizaciones, a través de herramientas y actividades diseñadas a la medida de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

Concebimos el acompañamiento a los Empresarios como un camino a seguir en el que aprovechamos las capacidades empresariales y nuestro conocimiento en metodologías de creatividad e innovación. El acompañamiento a las empresas se realiza a través de Workshops (talleres) experienciales donde los participantes viven como es el proceso de creación de soluciones innovadoras y generamos competencias en innovación gracias a los servicios que desde allí brindamos, impactando 1.754 personas.

Entre los servicios que se prestan se destacan:

- Travesía de Innovación: para resolver problemas de empresa, encontrar soluciones originales, identificar oportunidades y generar valor excepcional, mediante el uso de herramientas de Creatividad e Innovación en un entorno natural, a través de nuestra Travesía de la Innovación.

Consta de 5 opciones de servicios de acuerdo a las necesidades de la Empresa con sus respectivos alcances e inversión, así:

- Despertar Creativo
- Bootcamp NeuroCity
- Ruta NeuroCity
- Visionarios
- Máquina de hacer WOW
- Talleres con la Metodología de Lego Serious Play: es una metodología diferente, que permite hacer hallazgos profundos en las motivaciones personales, desafíos empresariales y principios organizacionales, a partir de la construcción de modelos con la orientación de un facilitador certificado. Entre los talleres que se ofrecen se encuentran los siguientes:
 - Reconociéndome como líder
 - Facilitando el cambio
 - El atrapasueños
 - Trabajo en equipo
 - Yo Innovador
 - Visión Compartida
 - Equipos 3.0





- Herramientas Creativas: Una opción de acceder a recursos para estimular la creatividad y la innovación a través del juego tales como: Gráfico, Focus e Innovatrón.
- Igualmente efectuamos 73 sesiones de acompañamiento en innovación a empresarios e instituciones de todo el país.
- NeuroCity fue seleccionado por Colciencias y Confecámaras como operador nacional del Programa Alianzas para la Innovación en su Fase IV. Acompañamos a 283 empresas de 51 municipios de 7 regiones del país: Caribe, Pacífico, Llanos, Andino Amazónica, Eje Cafetero, Tolima Huila Cundinamarca y Santanderes Boyacá; en la implementación de su proyecto y/o prototipo de innovación. Además, generamos capacidades en 86 facilitadores de dichas regiones. La tasa de permanencia de las empresas en el Programa, fue del 97,6%.

Resultados:

- Participación activa y de manera simultánea, de alrededor de 435 actores, en todo el país.
- Por cada 100 pesos que Colciencias invirtió en la fase de implementación del Programa en su Fase IV, se logró apalancar 72 pesos con recursos privados, vía recursos en efectivo de las empresas.
- La ejecución total de recursos estimada fue de \$ 2.335.541.936, de los cuales el 48.5% corresponde a recursos de Colciencias, y el 51.5% a recursos privados aportados por las empresas, entre especie y efectivo.
- El promedio total de incremento en ventas estimado por las empresas intervenidas, gracias a la implementación de sus prototipos y/o proyectos, fue de \$ 348.441.428.
- El promedio total de ahorro en costos estimado por las empresas intervenidas, gracias a la implementación de sus prototipos y/o proyectos, fue de \$ 65.060.986.
- Entre las principales capacidades en las que se fortalecieron las empresas en esta fase del Programa fueron:
 - Capacidades tecnológicas
 - Adaptación rápida a condiciones del mercado
 - Gestión de la innovación
- En un 48,88% las empresas destacan el fortalecimiento de las capacidades del equipo de trabajo, como el área en que el Programa más contribuyó, seguido por la motivación para invertir y/o encontrar nuevas fuentes de financiación para sus proyectos con un 20,10% y la generación y/o mejora de nuevos productos y procesos con un 19,26%.

Por último vale la pena destacar el liderazgo, visibilidad y legitimidad que ha ganado el Programa a través del compromiso decidido de sus aliados, ha permitido que sea un proceso de relevancia para la competitividad regional que articula actores del ecosistema de innovación en el territorio.

De igual manera se realiza la presentación del Laboratorio de Creatividad e Innovación - NeuroCity como caso de éxito, en el marco del evento de presentación de resultados de la evaluación de los instrumentos de iNNpulsa, en la ciudad de Bogotá.





- **Desde el área de emprendimiento:**

En 2017 realizamos las siguientes actividades y programas:

- Programa Fortalece Cultura, en el que se brindaron 563 horas de acompañamiento a 16 organizaciones culturales de Manizales para su fortalecimiento en temas empresariales.
- 6 talleres para organizaciones culturales en temas empresariales con una participación de 90 emprendedores.
- Evento denominado Tejidos para el sector cultural, que incluyó show case, feria y rueda de negocios con 120 emprendedores y empresas participantes.

En 2018 realizamos las siguientes actividades y programas:

- Talleres orientados a emprendedores culturales en temas contables y tributarios, propiedad intelectual y trabajo colaborativo, en los que participaron 85 emprendedores y empresarios.
- Evento Tejidos en alianza con la Universidad Nacional a través de la línea de gestión cultural, el cual contó en total con 5 espacios de interacción de los participantes, así:

Teje Lab, con 13 participantes, en el que se promovió el espíritu de colaboración entre el sector cultural, social y creativo, para integrar propuestas innovadoras que permitan ampliar la oferta de productos culturales.

Café cultural, en el que se generó un espacio de diálogo alrededor de las tensiones y oportunidades actuales del sector cultural y creativo. Se contó con 5 invitados representantes de organizaciones culturales y sociales de Medellín y Bogotá.

Rueda de negocios: Allí se encontraron 22 emprendedores y 22 empresarios, con citas de 10 minutos, generando un total de 220 citas para dar a conocer la oferta de emprendimientos culturales y generar redes de apoyo.

Showcase: formato utilizado como plataforma de circulación en el que participaron 16 empresarios y 6 emprendedores, haciendo sus presentaciones en vivo.

Feria cultural: con la participación de 25 organizaciones que comercializaron sus productos de manualidades, ropa, accesorios, diseño, jardinería, artesanía, gastronomía.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

11. ¿La Cámara de Comercio cuenta con un procedimiento documentado para efectuar devoluciones del dinero que recibe por concepto de las solicitudes de inscripción en los registros públicos (matrícula, renovación, constitución, reformas, nombramientos etc.), que por cualquier circunstancia no se realizan? En caso afirmativo, descríballo brevemente. En caso negativo justifique. Indique el saldo pendiente por devolver con corte al 31 de diciembre de 2018.

La Cámara de Comercio cuenta con el procedimiento 20515 para efectuar devoluciones del dinero que se reciben por concepto de las solicitudes de inscripción en los registros públicos (matrícula, renovación, constitución, reformas, nombramientos etc.), que por cualquier circunstancia no se realizan.

Las cuentas de cobro se reciben y se radican en el Sistema Único de Radicación de Correspondencia, pasan a revisión y autorización y una vez autorizadas el Área de Tesorería procede con el respectivo pago. Dicho procedimiento tiene incorporado, además, los montos y personas encargadas de autorizar las devoluciones y los plazos para la devolución.

El saldo pendiente por devolver con corte al 31 de diciembre de 2018 es \$32.949.399, así:

• Por Ley 1780	\$24.772.000
• Por operaciones Rues	5.544.300
• Otros Servicios Registrales	2.633.099





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

12. ¿Qué actividades realiza la Cámara de Comercio para fomentar el emprendimiento juvenil, la matrícula de los nuevos emprendedores y su renovación?

- Fomentamos la matrícula mercantil de los nuevos emprendedores y su renovación a través del programa Brigadas para la Formalización, visitando a los nuevos comerciantes en sus establecimientos para brindarles asesoría y acompañamiento en el trámite de la matrícula mercantil y así facilitar su tránsito a la formalidad.

Al año siguiente estos emprendedores son contactados por el Programa Brigadas para la renovación para acompañarlos también en el cumplimiento de este deber legal.

En ambos casos nuestros asesores sensibilizan a los emprendedores sobre la importancia y los beneficios de ser empresarios formales y de renovar oportunamente la matrícula mercantil cada año.

- Así mismo, contamos con un programa en alianza con el BID y Confecámaras denominado Empréndelo, en el cual brindamos asesoría y acompañamiento a emprendedores entre 18 y 35 años, con empresas que tengan hasta tres años de matrícula mercantil y/o sin estar matriculados, pero que ya cuenten con ventas demostrables.

El programa incluye formación y fortalecimiento de competencias emprendedoras, asistencia técnica, formación para acercamiento a fuentes de financiación, mentoría y participación en ferias y ruedas de negocio.

A la fecha contamos con 129 emprendedores en el programa, el cual tiene una duración de 3 años y el 2018 es el segundo año de ejecución.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

13. Señale qué programas ha desarrollado la Cámara de Comercio para el beneficio de sus empresarios. Así mismo indique si realiza el acompañamiento a emprendedores y empresas en etapa temprana de alto impacto? Si la respuesta es afirmativa, informe detalladamente.

ACTIVIDADES DE MENTALIDAD Y CULTURA:

Nombre de la actividad o programa: Temporada de renovación

- Objetivo: optimizar los tiempos del empresario y facilitar la realización de la renovación
- No. de participantes: 20.496
- Logros: Cumplimiento del 97% de la meta de renovaciones efectuadas - Nivel de satisfacción del usuario del 99,16% y tiempos de espera promedios en los días de mayor congestión por debajo de 7 minutos.
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad o programa: Brigadas para la formalización

- Objetivo: aumentar el grado de formalización de los empresarios
- No. de participantes: 702
- Logros: 484 comerciantes formalizados
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad o programa: Plan Amigos

- Objetivo: aumentar el grado de formalización de los empresarios
- No. de participantes: 2.344
- Logros: 1.025 comerciantes renovados
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad o programa: Cámara en su empresa línea jurídica

- Objetivo: optimizar el tiempo de los empresarios en el registro de sus documentos, generando más cercanía y confianza.
- No. de participantes: 30
- Logros: se facilitó el registro de documentos mediante la asesoría y acompañamiento personalizado a los empresarios por parte de los abogados de la entidad
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad o programa: Asesorías jurídicas especializadas

- Objetivo: Brindar asesorías jurídicas en temas empresariales diferentes a las asesorías en temas registrales y de derecho comercial.
- No. de participantes: 23





- Logros: Mayor nivel de satisfacción de empresarios que recibieron un valor agregado con las asesorías jurídicas recibidas en temas que usualmente no estaban dentro de nuestro portafolio de servicios.
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad o programa: Capacitación en temas coyunturales y legales

- Objetivo: promover el cumplimiento por parte de los empresarios de los requisitos que las normas les imponen para el ejercicio de su actividad empresarial.
- No. de participantes: 453
- Logros: pertinencia en los temas ofrecidos obteniendo un índice de satisfacción del 96% con los eventos realizados.
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad o programa: Simposio Nacional de Derecho Comercial y Empresarial:

- Objetivo: promover la cultura jurídica de la región en temas de derecho comercial
- No. de participantes: 221
- Logros: participantes actualizados y nivel de satisfacción del evento del 4,69 sobre 5.
- Aliados: N.A.

Nombre de la actividad: Manizales Innova - Héroes Talks:

- Objetivo: generar mentalidad y cultura innovadora Héroes Talks: Conoce a tus usuarios más que a ti mismo.
- Número de participantes: 90 empresas para 136 participantes entre empresarios y actores del ecosistema de innovación de la ciudad.
- Logros: generación de 5 contactos de conexiones permitiendo así la ampliación de red de contactos de los asistentes; el mayor número de conexiones se hizo entre el sector de servicios representado en el 50%
- Aliados: iNNpulsa Colombia y la Secretaría de Tic y Competitividad

Nombre de la actividad: Socialización de la Ruta de la innovación:

- Objetivo: Divulgar convocatoria para acceder a recursos de cofinanciación para formación de alto nivel en innovación, patrocinado por la Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de los Estados Unidos, los gobiernos de otros países y el sector privado.
- Número de participantes: 80 empresarios.
- Aliados: Fulbright e iNNpulsa

Nombre de la Actividad: Encuentros empresariales (Módulo I - II y III del programa Empresas en Trayectoria MEGA)

- Objetivo: Afianzar la metodología del programa a las empresas que hoy participan del programa y aquellas potenciales para futuras cohortes.
- Número de participantes:
 - Módulo I: 89 participantes
 - Módulo II: 90 participantes
 - Módulo III: 76 participantes



Logros:

- Los equipos de las empresas que participan en el programa, generan capacidades y aportan al fortalecimiento de los procesos internos de la organización.
- Generar cultura en aquellas empresas que hoy no hacen parte del programa e incentivarlos a que hagan parte de él.

Nombre de la Actividad o programa: Foros empresariales: Hablemos juntos de reputación empresarial (2 Foros)

- Objetivo: fortalecer la reputación empresarial, compartiendo con los empresarios, los principales desafíos de este tema y herramientas para su gestión al interior de las empresas.
- Número de participantes: 239
- Logros: Se genera un espacio de conversación común con los empresarios, logrando responder con herramientas útiles que les ayuden a gestionar de una manera positiva su reputación no solo como empresarios, sino como ciudad y región.

Nombre de la actividad o programa: Gobierno corporativo

- Objetivo: sensibilizar acerca de la importancia de contar un buen código de Gobierno
- Número de participantes: 65
- Logros: empresarios con conocimiento y sensibilizados sobre la importancia de tener un buen gobierno corporativo, gestionado y documentado, que les permita tener una buena gobernanza.

Nombre de la Actividad o programa: Tertulias del Comercio

- Objetivo: Afianzar la relación con los empresarios de los municipios, que nos sientan más cercanos, conocer su historia empresarial y realizar un reconocimiento por su trayectoria en el municipio
- Número de participantes: 257
- Logros: Visibilidad y relacionamiento con los empresarios de los municipios de La Merced, Risaralda, Marulanda y San José

Nombre de la Actividad o programa: Conexión 49

- Objetivo: Espacio de networking para la generación de nuevos contactos
- Número de participantes: 394
- Logros: Consolidación de redes de contactos entre los participantes. Expectativas de negocios por alrededor de 60 millones de pesos.

Nombre de la actividad o programa: Talleres básicos en barrios comerciales de la ciudad: La Enea, El Caribe, Centro y La Sultana

- Objetivo: Llevar a cabo actividades y/o talleres de acercamiento con microempresarios de la ciudad, en donde se pueda brindar formación en temas básicos empresariales.
- No. Participantes: 168

Nombre de la actividad: Encuentro de Gerentes de las Empresas Afiliadas con la conferencia central “Fuerzas y Tendencias Globales... Impacto en los Negocios.”





- Objetivo: Acercar a los gerentes a la CCMPC y propiciar un espacio de encuentro entre los gerentes de las diferentes empresas afiliadas para que se conozcan y fortalezcan sus relaciones empresariales.
- No. de participantes: 68 gerentes
- Logros:
 - El 95% de los asistentes encontraron estos espacios valiosos para el relacionamiento empresarial

Nombre de la actividad: Encuentro Anual de Afiliados con la conferencia central “Personas normales con resultados extraordinarios”

- Objetivo: Propiciar un espacio de relacionamiento empresarial y estrechar lazos con los afiliados.
- No. de Participantes: 121 afiliados
- Logros:

El 95% de los asistentes encontraron estos espacios valiosos para el relacionamiento empresarial

2. ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL:

Nombre de la actividad: Programa Alianzas para la Innovación

- Objetivo: Implementar en corto tiempo, su prototipo y/o proyecto de innovación.
- Número de participantes: 51 empresas del Eje Cafetero, 25 de ellas de la jurisdicción de la CCMPC.
- Logros:
 - Implementación de sus prototipos y/o proyectos de innovación
 - Gestión de recursos con Colciencias de alrededor de \$ 200.000.000 para apalancar dichas iniciativas.
 - 15 facilitadores del Eje Cafetero, actualizaron sus conocimientos en innovación y acompañaron a las empresas en la implementación de sus prototipos y/o proyectos.
- Aliados: Cámaras de Comercio del Eje Cafetero (Armenia para el Quindío, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, Chinchiná, Dorada, Puerto Boyacá, Puerto Salgar y Oriente de Caldas, Confecámaras y Colciencias)

Nombre de la actividad: Manizales Innova.

- Objetivo: Generar capacidades en innovación especialmente en micros y pequeñas empresas de la ciudad, a través de la estructuración de sus Planes de Innovación.
- Número de participantes: 21 empresarios de la ciudad con 32 participantes
- Logros:
 - Empresas con equipos de trabajo pensando diferente, apropiando competencias y habilidades para hacer de la innovación un proceso permanente en sus empresas.
 - 24 funcionarios de empresas de la ciudad con Certification Innovation Catalys, certificado por el Global Innovation Management Institute (GIMI) - Boston Estados Unidos.
- Aliados: Secretaría de TIC y Competitividad de la Alcaldía de Manizales



Nombre de la actividad: Cooperación Internacional.

- Objetivo: Atraer recursos de cooperación internacional con enfoque de desarrollo empresarial que permita la transferencia de conocimiento, la generación de confianza y construcción de redes, para diversificar y cualificar el tejido empresarial y el posicionamiento de la ciudad.
- Número de participantes: 126 empresas e instituciones beneficiadas.
- Logros:
 - Empresas con conocimientos y herramientas que les permite fortalecer sus negocios.
 - Gestión de recursos con aliados por valor de \$1.066.426.962, un incremento del 81% con respecto al 2017. Por cada peso invertido para la gestión de cooperación técnica y financiera, se están gestionando alrededor de 21 pesos a favor de la ciudad.
- Aliados: Alcaldía de Manizales, Program PUM de Holanda, Programa SESO SECO Canadá.

Nombre de la actividad: Visit Manizales

- Objetivo: Promoción nacional e internacional de Manizales como destino de turismo de reuniones que dinamice la economía del territorio.
- Logros:
 - Representación del departamento en diferentes ruedas de negocios de turismo de reuniones, tales como: Procolombia Travel Mart (Bogotá), Zona Mice (Bogotá), IBTM Américas (Ciudad de México), IMEX Américas (Las Vegas); las cuales permitieron contactar 50 mayoristas para promocionar el destino.
 - Realización de más de 20 eventos, los cuales generaron una derrama económica de aproximadamente 7 mil millones de pesos y la atracción de 5.000 turistas al territorio.
- Aliados: Alcaldía de Manizales, Gobernación de Caldas y COTELCO Caldas.

Nombre de la actividad: Invest in Manizales

- Objetivo: Promover a Manizales como destino atractivo de inversión y negocios a nivel nacional e internacional.
- Logros:
 - La atracción de cerca de 31 millones de dólares en inversión con 22 empresas instaladas.
 - Generación de 290 nuevos empleos; y el contacto con 260 potenciales inversionistas desde el 2015.
- Aliados: Alcaldía de Manizales y Gobernación de Caldas

Nombre de la Actividad: Asesorías inhouse: planeación financiera, régimen aduanero y marketing digital

- Objetivo: Identificar necesidades en los empresarios y realizar asesorías a la medida de sus necesidades
- Número de participantes: 15 empresas
- Logros:
 - El 13% de las empresas recibieron asesoría en Contratación Internacional
 - El 26% de las empresas recibieron intervención en Planeación Financiera
 - El 33% de las empresas recibieron intervención en Costos de Exportación





- El 26% de las empresas recibieron intervención en Planeación Financiera y D.F.I
- El 13% de las empresas recibieron intervención en Marketing Digital

Nombre de la actividad o programa: cierre de brechas a empresas en etapa de consolidación, en temas como gestión de calidad, propiedad intelectual, diagnósticos empresariales, planeación estratégica, costos, marketing digital, entre otros.

- Objetivo: Identificar necesidades en los empresarios y realizar asesorías y/o consultorías especializadas a la medida de sus necesidades.
- Número de participantes: 17 empresas
- Logros:
 - 17 empresas atendidas en procesos de cierre de brechas
 - 8 contratos de consultoría (adicional a trámites de registro de marcas)
 - 7 procesos de registro de marca (contratos)
 - 140 asistentes a cápsulas de Propiedad Intelectual y sensibilizaciones en el tema
 - Alrededor de \$78.601.600 en contratos de consultoría firmados
 - 100% de brechas cerradas con el programa
 - 92% nivel de satisfacción de los empresarios

Nombre de la actividad: Programa desarrollo de proveedores

- Objetivo: identificar y fortalecer empresas ancla y sus proveedores para el desarrollo de sus encadenamientos
- Número de participantes: 2 empresas ancla y 44 empresas proveedoras acompañadas
- Logros:
 - 1 Taller con el objetivo de sensibilizar a los empresarios medianos y grandes sobre la importancia de gestionar a sus proveedores como aliados, permitiendo un trabajo colaborativo.
 - 3 Encuentros en formación dual, de acuerdo a las necesidades comunes identificadas.
 - 10 Empresas proveedoras de CHEC acompañadas en fortalecimiento de capacidades. \$30 millones gestionados con la empresa ancla
 - 34 Empresas proveedoras acompañadas para ofertar sus productos a 25 operadores del ICBF.
- Aliados: Chec e ICBF

Nombre de la actividad o programa: Gobierno corporativo

- Objetivo: Realizar un diagnóstico a empresas afiliadas, con el fin de conocer el estado actual de su código de gobierno corporativo y, si es del caso, ayudar con el mejoramiento del mismo y su construcción.
- Número de participantes: 23 empresas
- Logros:
 - En el 55% de las empresas se dio la entrega generacional
 - El 39% de las empresas recibieron intervención a la medida
 - El 55 % de las empresas quedaron con Gobierno Corporativo y Protocolo de Familia.
 - El 33% de las empresas quedaron con Gobierno Corporativo
 - Al 11% se le realizó un análisis de la situación de la empresa y se le generaron recomendaciones antes de implementar Gobierno Corporativo y Protocolo de Familia



Nombre de la actividad: Programa Integral de Intervención Estratégica - P.I.I.E

- Objetivo: Fortalecer a las empresas en temas estratégicos como: estrategia competitiva, generación de modelos de negocio, buen gobierno para la perdurabilidad empresarial y estructuración financiera para crecer
- Logros:
 - 16 empresas fortalecidas en: estructuración financiera, modelo de negocios y gobierno corporativo
 - El nivel de satisfacción de los empresarios fue del 92%
- Asistentes: 16 empresas, 39 asistentes,

Nombre de la actividad o programa: Competitividad

- Objetivo: Mejorar la competitividad del departamento a partir de la articulación y concertación de actores del orden local, regional y nacional para el beneficio de los empresarios.
- Logros:
 - Consolidación del plan de acción y líneas de trabajo de la estrategia de las Mesas para la Competitividad, entendiéndose como la base de la competitividad y gobernanza de la Comisión Regional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación de Caldas
 - Estructuración y definición de roles de la Gobernanza de la Comisión Regional de Competitividad de Caldas (CRC) alineado con el ecosistema de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Aliados: Gobernación de Caldas

Nombre de la actividad o programa: Programa Vender Más

- Objetivo: Desarrollar un programa con 15 empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas a través de la implementación de un esquema de entrenamiento a los dueños de las empresas y su equipo comercial, para incrementar sus habilidades, competencias y actitudes en temas comerciales.
- No. Participantes: 15
- Logros:
 - 4 nuevos puestos de trabajo
 - 14 empresas implementan estrategias de venta por redes sociales
 - 48 nuevos clientes con negociaciones efectivas
 - 3 empresas con equipo comercial estructurado
- Aliados: Manizales Más

Nombre de la actividad o programa: Núcleos Empresariales: Sector Panaderías y Ferreterías en Manizales

- Objetivo: Estimular el desarrollo de un municipio o un territorio, identificado sectores económicos estratégicos con potencial de crecimiento y trabajar conjuntamente por el cierre de brechas del sector.
- No. participantes: 26





- Logros:
 - 17 incrementaron sus ventas a partir del proceso de fortalecimiento
 - 15 Aumentaron su productividad
 - 2 crearon nuevos puestos de trabajo
 - 16 Adquirieron nuevos clientes
 - 24 Fortalecieron las áreas estratégicas de sus empresas
- Aliados: Camacol Caldas

Nombre de la actividad o programa: Programa de Fortalecimiento para Entidades sin ánimo de Lucro – ESALES

- Objetivo: Asesorar y fortalecer a las ESALES a partir de un diagnóstico en el cual se identifican unas debilidades y necesidades, para desarrollar un plan de actividades que promuevan el cierre de brechas, incrementen su productividad y/o crecimiento.
- No. participantes: 22
- Logros:
 - 17 rediseñaron el Direccionamiento Estratégico de sus empresas en cuanto a Visión de futuro y Objetivos
 - 21 incrementaron su porcentaje de medición en la implementación de los Estándares Mínimos del SG-SST
 - 19 diseñaron y estructuraron sus Planes de Emergencia
 - 22 con nuevos controles en sus matrices de identificación de peligros y riesgos
- Aliados: Federación de ONG's de Caldas

Nombre de la actividad o programa: Misiones Empresariales

- Objetivo: Propiciar espacios de relacionamiento empresarial, para que los empresarios participen en ferias comerciales que les permita ampliar sus redes de contactos, establecer nuevas negociaciones con nuevos clientes o proveedores, conocer las tendencias del sector y participar de una agenda académica para adquirir nuevos conocimientos.
- No. participantes: 20 empresarios de Municipios y 16 empresarios de Manizales participaron en la feria Colombiamoda 2018, 10 empresarios de municipios en la Vitrina Turística de Anato 2018 y 12 empresarios de Manizales asistieron a la Feria Sweet Fair.
- Logros:
 - Se realizaron cerca de 780 nuevos contactos, entre proveedores y posibles compradores.
 - 22 empresarios con negociaciones efectivas en ambas ferias
- Aliados: Colombiamoda, ANATO y Sweet Fair

Nombre de la actividad o programa: Encuentro Comercial para acceso a nuevos mercados - Rueda de negocios

- Objetivo: Acercar a los emprendedores con empresarios de la ciudad para satisfacer necesidades de proveeduría
- Participantes: 253
- Logros:
 - El 100% de los asistentes generaron contactos con posibles clientes y/o proveedores.





- 80 empresas participantes
- 160 citas de negocios
- \$346 millones aproximadamente en cotizaciones
- Aliados: Sena – Actuar Microempresas – Universidad Nacional

Área de Afiliados:

Nombre de la actividad o programa: Ciclo de formación: “Aspectos prácticos para la contratación y manejo de personal”

- Objetivo: Brindar a los participantes información legal sobre las principales formas de vinculación laboral y manejo de personal de una forma clara y actualizada, combinando los conceptos teóricos con la experiencia empresarial (análisis de casos), de modo que nuestros afiliados pudieran afianzar sus conocimientos en materia laboral y tomar decisiones acertadas para su empresa o negocio.
- No. participantes: 65 en promedio
- Logros:
 - El 93% de los afiliados que participaron, manifestaron haber aplicado lo aprendido (esta medición se hizo 6 meses después de concluir la formación).
 - A través de estos ciclos se logra fortalecer a los afiliados desde las distintas área de gestión de la empresa. Los participantes manifestaron que los conocimientos fueron aplicados en sus gestiones de contratación, nómina, relaciones laborales, incapacidades, liquidación, sistema de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Nombre de la Actividad o programa: Encuentro de Afiliados de Municipios. Taller: “Atrapando Oportunidades”

- Objetivo: Ampliar el imaginario de los afiliados a partir de experiencias exitosas, con el fin de que reflexionen sobre las oportunidades que ofrece el entorno y que pueden ser aprovechadas por ellos, de modo que se lleven ideas que puedan aplicar en sus negocios y ayudar a generar desarrollo en sus municipios.
- No. participantes: 36
- Logros:
 - El 100% de los participantes considera valioso este espacio para el relacionamiento empresarial.
 - El 29% de los afiliados que tenemos en municipios diferentes a Manizales, han asistido por lo menos una vez a este encuentro y manifiestan que este es un espacio de generación de nuevas ideas para sus propios negocios.

3. ACTIVIDADES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Nombre de la actividad: Programa empresas en trayectoria MEGA

- Objetivo: busca a través de metas retadoras, procesos de fortalecimiento empresarial e intercambio de experiencias de líderes empresariales, el crecimiento acelerado, rentable y sostenido de las organizaciones participantes, en pro del mejoramiento de las condiciones del entorno, hacia un desarrollo económico de la ciudad y la región.
- Número de participantes: 17 empresas
- Logros:





- 12 mentores – empresarios y profesionales con gran trayectoria, entrenados en la metodología MEGA
- Contamos como la participación de 17 empresas de la ciudad y con más de 6 personas de cada organización
- 72% de las empresas han creado nuevos puestos de trabajo en lo que se lleva del proceso. Entre 2 y 5 puestos creados.
- Se han identificado entre 1 y 3 nuevos mercados, canales o nuevos segmentos de clientes en el 54% de las empresas participantes.
- Las ventas crecieron entre el 3% y 25% en un 63% de las empresas MEGA
- El 100% de las empresas que se encuentran participando en MEGA, afirman que:
 - Su paso por el programa ha sido útil y les ha permitido enriquecer su pensamiento de cómo abordar su empresa en el futuro.
 - Siguen comprometidas con la meta audaz y retadora definida
 - Ha identificado motivación del talento, orientado al logro de resultados sobresalientes en su gestión individual y grupal.
- Con el proceso que se lleva de MEGA, las organizaciones al 2018 han fortalecido áreas o procesos como: producción, gestión humana, planeación, gerencia, direccionamiento estratégico, financiera, comercial, cultura interna organizacional

Nombre de la actividad: Clúster metalmecánico

- Objetivo: realizar actividades para la sofisticación y cierre de brechas a los sectores priorizados
- Número de participantes: Más de 75 empresas atendidas desde diferentes programas de fortalecimiento del clúster
- Logros:
 - 12 empresas preparadas en pitch comercial y en técnicas de negociación, de las cuales el 83,33% definieron su nicho de mercado y diseñaron o rediseñaron su modelo comercial
 - 6 empresas en trámite de solicitud de licencia de explotación comercial con Dimar y 1 empresa ya certificada
 - 7 empresas que realizaron implementación de la norma ISO 9001:2015
 - 24 empresas recibieron formación y consultoría especializada en productividad
 - Reconocimientos a nivel país con el Clúster Metalmecánico de Manizales y Caldas: Mejor iniciativa clúster del país en la categoría madurez relativa y Segundo puesto en Valor Compartido de la Cámara de Comercio de Bogotá
 - Realización del Segundo Encuentro Naval, con asistencia de 201 personas y México como país invitado
 - Unión temporal realizada con 7 empresas del clúster vinculadas firmaron negociación por 3.500 millones de pesos
- Aliados: Alcaldía de Manizales, Programa de Transformación Productiva PTP

Nombre de la actividad o programa: Antenas comerciales nacionales para Microempresas de la jurisdicción

- Objetivo: Acompañar a las empresas beneficiarias a conseguir nuevos clientes en nuevos mercados.
- Número de participantes: 20 microempresas
- Logros:





- 16 empresas con agendamiento comercial en ciudades como Bogotá, Ibagué, Armenia, Pereira, Cali, Medellín, Bucaramanga, entre otras.
- Alrededor de 80 citas de negocios realizadas
- El 70% de las empresas generó expectativas de negocios por \$60 millones aprox.
- El 100% de las empresas considera que este programa debe continuar el próximo año como un servicio de la CCMPC para otras empresas
- El 100% de las empresas encuestadas considera el entrenamiento realizado fue útil y de aplicabilidad para la agenda de negocios.
- 70% de las empresas acceden a nuevos mercados.

Nombre de la actividad: Antenas comerciales para Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas

- Objetivo: Generar estrategias comerciales para las empresas
- Número de participantes: 18 empresas
- Logros:
 - 18 empresas en etapa de consolidación con agendamiento comercial en ciudades como: Pereira, Bogotá, Barranquilla, Medellín, entre otros.
 - Más de 80 citas de negocios realizadas
 - El 60% de las empresas considera que a partir de las citas realizadas ya se han generado expectativas de negocio, (\$100 mill aprox)
 - El 100% de las empresas considera que este programa debe continuar el próximo año como un servicio de la CCMPC para otras empresas
 - El 100% de las empresas encuestadas considera que el entrenamiento realizado fue útil y de aplicabilidad para la agenda de negocios.
 - Más de 110 Leads comerciales generados
 - 90% de empresas que acceden a nuevos mercados

Nombre de la actividad o programa: Antenas comerciales internacionales

- Objetivo: Generar estrategias comerciales para las empresas
- Número de participantes: 22 empresas
- Logros:
 - Al 31% de las empresas se les realizó un estudio de mercado
 - Más de \$320 millones en cotizaciones en valor de ventas de productos o servicios
 - Al 20% de las empresas se acompañó al ingreso de nuevos mercados
 - Al 4% de las empresas se les brindó apoyo Jurídico
 - 131 Citas de negocios realizadas
 - Al 68% de las empresas se les apoyó con agenda de negocios
 - El 40% de las empresas generaron negocios por más de \$1 millón de dólares
 - Al 13% de las empresas se acompañaron con estrategias de posicionamiento de marca
 - Más de 300 leads comerciales entregados a las empresas

4. ACTIVIDADES DE EMPRENDIMIENTO:

Nombre de la actividad o programa: Programa Empréndelo.

- Objetivo: Brindar asesoría y acompañamiento a emprendedores con empresas que tengan hasta tres años de matrícula mercantil y/o sin estar matriculados ya tienen ventas demostrables. El programa incluye formación y fortalecimiento de competencias





emprendedoras, asistencia técnica, formación para acercamiento a fuentes de financiación, mentoría y participación en ferias y ruedas de negocio.

- Participantes: 129
- Logros:
 - El 88% de las empresas que recibieron asistencia técnica, pudieron implementar y mejorar sus áreas estratégicas.
- Aliados: BID y Confecámaras

Nombre de la actividad o programa: Concurso Emprendo Municipios

- Objetivo: fomentar buenas prácticas en emprendimiento, y de esta manera concientizar a los empresarios y emprendedores de los municipios en la importancia de capacitarse y formarse en metodologías que les permita estar más preparados para la dinámica empresarial actual, comunicarse efectivamente y contar con recursos para realizar inversiones a sus iniciativas empresariales.
- 43 inscritos
- Logros:
 - 15 Emprendedores con formación en pitch
 - 4 Emprendedores premiados con mejoras productivas
- Aliados: Secretaria de Desarrollo, Empleo e Innovación de la Gobernación de Caldas

Nombre de la actividad o programa: Encuentros innovadores

- Objetivo: Dar a conocer herramientas innovadoras que le permitan al empresario implementar estrategias para mejorar la oferta de negocio y ser oportuno con la oferta que se tiene.
- Logros:
 - 79 empresarios de los municipios en 4 encuentros innovadores
 - El 100% de los empresarios adquieren herramientas de innovación





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN

VIGENCIA 2018

14.Cuál fue el programa que Usted considera tuvo más impacto en el desarrollo empresarial de su región y cuál fue el resultado.

Los siguientes programas fueron los que más impacto tuvieron en el desarrollo empresarial de nuestra región:

Pactos por la Innovación Eje Cafetero - Programa Sistemas de Innovación Empresarial:

La CCMPC ha sido operadora de Pactos por la Innovación, estrategia del Gobierno Central para promover la innovación e incrementar la inversión del sector privado en Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación. Esta estrategia busca cerrar brechas y sensibilizar a los empresarios en temas de innovación.

- Componentes:
- Pactos por la Innovación: acuerdo de voluntades que busca la movilización masiva de todos los actores del ecosistema en pro de la innovación, habiéndose logrado para el 2018 el aumento a 500 empresas firmantes del pacto.

De acuerdo con la información de los autodiagnósticos realizados por empresas de todos los tamaños del Departamento de Caldas, el 37% de éstas son innovadoras emergentes, el 28% están en consolidación, el 17% son innovadoras avanzadas y el 18% están en evolución; lo que ratifica la importancia que las organizaciones le vienen dando a la innovación como herramienta para generar valor y aumentar su competitividad.

- Sistemas de Innovación: es una estrategia que busca desarrollar los componentes clave que impulsan la creación y consolidación de sistemas básicos de innovación en las empresas. A partir de este sistema, las empresas desarrollan capacidades para generar nuevos productos, servicios, procesos innovadores o nuevos modelos de negocio de forma sistemática, aprendiendo y aplicando metodologías y técnicas que disminuyen los riesgos asociados a la innovación, les permiten asignar efectivamente los recursos y aumentar la probabilidad de éxito en el mercado, generando impacto en el crecimiento económico de sus negocios.

Las empresas establecerán un sistema básico de innovación en el cual:

- Identifican sus necesidades de innovación, así como el tiempo y tamaño de sus brechas de crecimiento definiendo su estrategia de innovación
- Designan equipos de trabajo, tiempo y otros recursos con el fin de implementar su primera versión del sistema básico de innovación
- Apropian conocimientos y metodologías pertinentes para gestionar su portafolio de proyectos de innovación basado en las oportunidades de crecimiento encontradas
- Aprenden de mejores prácticas para conectarse con los actores del ecosistema de innovación





- Logros
 - 27 empresas del Eje Cafetero, 14 de la jurisdicción de la CCMPC, recibieron consultoría internacional para implementar su sistema de innovación, como parte central de su estrategia de crecimiento y cuentan con resultados concretos en innovación.
 - Se generaron alrededor de \$6.632 millones en órdenes de compra; a través de un proyecto piloto que permitió desarrollar prototipos de nuevos productos y servicios.
 - Se generaron 40 nuevas alianzas y conexiones entre empresas participantes del programa, para acelerar su crecimiento y aumentar su competitividad.
 - 89 personas de la región se certificaron en el Programa Gestión de la Innovación Nivel I con el Global Innovation Management Institute (GIMI) con inversiones en Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ACTI), realizadas por las empresas de esta fase que ascendieron a \$ 8.910 MM.

Antenas comerciales nacionales e internacionales:

Con este programa buscamos generar estrategias comerciales para nuestros empresarios, tanto a nivel nacional como internacional.

Participaron 34 empresas buscando nuevos mercados nacionales y 22 buscando mercados internacionales.

- Logros:
 - Más de 291 citas de negocios, entre nacionales e internacionales
 - Más de 550 leads comerciales generados
 - Más de \$320 millones en cotizaciones en valor de ventas de productos o servicios
 - A las empresas se les realizó estudio de mercados y agendamiento de citas; se les acompañó al ingreso de nuevos mercados y posicionamiento de marca; se les brindó apoyo jurídico.
 - El 100% de los empresarios que participaron en este programa, considera que debe continuar el próximo año, como un servicio de la CCMPC para otras empresas y consideran que el entrenamiento realizado fue útil y de aplicabilidad.

Clúster metalmecánico:

Buscamos la sofisticación y cierre de brechas al sector metalmecánico, con los siguientes resultados:

- Logros:
 - 12 de nuestras empresas, fueron preparadas en pitch comercial y en técnicas de negociación, de las cuales el 83,33% de ellas definieron su nicho de mercado y diseñaron o rediseñaron su modelo comercial.
 - 6 de estas empresas, está tramitando su solicitud de licencia de explotación comercial con Dimar y una ya fue certificada.
 - 7 de las empresas participantes del clúster, implementan la norma ISO 9001:2015
 - 24 empresas recibieron formación y consultoría especializada en productividad
 - Fuimos reconocimientos a nivel nacional con el Clúster Metalmecánico de Manizales y Caldas: Mejor iniciativa clúster del país en la categoría madurez





relativa y Segundo puesto en Valor Compartido de la Cámara de Comercio de Bogotá.

- Más de 75 empresas atendidas desde diferentes programas de fortalecimiento del clúster
- Realizamos el Segundo Encuentro Naval, con asistencia de 201 personas y México como país invitado.
- Se creó una Unión Temporal entre 7 empresas del clúster, las cuales firmaron negocios por \$3.500 millones.

Empresas en trayectoria Mega:

Con este programa, buscamos acompañar a empresas afiliadas medianas y grandes en procesos de direccionamiento estratégico encaminados a alcanzar metas retadoras denominadas MEGA, a través del intercambio de experiencias de líderes empresariales con gran trayectoria.

De igual forma se deja apropiada la metodología a empresarios de la ciudad para que ellos se conviertan en mentores y la puedan transferir a otros empresarios en futuras cohortes, hacia un desarrollo económico de la ciudad y la región.

Durante el año 2018 se acompañaron 17 empresas

- Logros:
 - 12 mentores entrenados en la metodología
 - Participación de 17 empresas de la ciudad y con más de 6 personas por cada organización
 - El 72% de las empresas han creado nuevos puestos de trabajo en lo que se lleva del proceso. Entre 2 y 5 puestos creados.
 - Se han identificado entre 1 y 3 nuevos mercados, canales o nuevos segmentos de clientes en el 54% de las empresas participantes.
 - Las ventas crecieron entre el 3% y 25%, en un 63% de las empresas MEGA
 - El 100% de las empresas que se encuentran participando en MEGA, afirman que su paso por el programa ha sido útil y les ha permitido enriquecer su pensamiento de cómo abordar su empresa en el futuro. Siguen comprometidas con la meta audaz y retadora definida. Han identificado motivación del talento, orientado al logro de resultados sobresalientes en su gestión individual y grupal.
 - Con el proceso que se lleva de MEGA, las organizaciones han fortalecido áreas o procesos como: producción, gestión humana, planeación, gerencia, direccionamiento estratégico, financiera, comercial y cultura interna organizacional





Centros de transformación digital empresarial de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

Este proyecto ha generado mayor impacto en el desarrollo empresarial de nuestra región, ya que, como proyecto estratégico de orden nacional, permite lograr mejores condiciones para aumentar la productividad y competitividad de nuestros empresarios, apropiando tecnologías y herramientas tecnológicas en sus procesos. Además, es importante resaltar que el proyecto apoya la modernización de las empresas a través de la tecnología, con base en la cuarta revolución industrial; tendencia actual hacia la automatización e intercambio de datos.

- Logros:
 - 568 empresarios sensibilizados en temas de transformación digital empresarial, 181 con diagnóstico, 146 con plan de transformación y 50 iniciaron ruta de acompañamiento para lograr apropiar soluciones tecnológicas.

Programa Vender Más

Busca el fortalecimiento del equipo comercial de las empresas participantes a través de un entrenamiento enfocado en habilidades comerciales. Es un programa exclusivo para afiliados operado por Manizales Más.

- Logros:
 - 15 empresas participantes :
 - 4 nuevos puestos de trabajo
 - 14 empresas implementan estrategias de venta por redes sociales
 - 48 nuevos clientes con negociaciones efectivas
 - 3 empresas con equipo comercial estructurado





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

15. ¿Durante la vigencia 2018 tuvo conocimiento de adulteración de los certificados de los registros públicos o intento de defraudación a terceros mediante certificados adulterados? Si la respuesta es afirmativa, describa la situación e informe las actuaciones adelantadas.

En el mes de noviembre del 2018 un usuario reportó bajo el radicado 440086-811 que estaban intentando cambiar una cuenta de su empresa y obtener un descuento financiero presentando como soporte entre otros documentos, un certificado de existencia y representación legal falsificado. Como respuesta al usuario le informamos que efectivamente el certificado presentado, después de ser validado, era falso y le notificamos que iniciaríamos las acciones legales correspondientes.

Se presentó denuncia penal en la ventanilla única de correspondencia de la Fiscalía General de la Nación de Caldas, la cual quedó con radicado 20193160011182.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

16. Indique las principales fallas detectadas en la operación del RUES, así como las medidas adoptadas por la administración. Informe si estas ya fueron superadas.

Las principales fallas detectadas en la operación RUES, son:

- Transacciones realizadas quedan en estado incorrecto; esto pasa usualmente en transacciones donde está involucrada una cámara coordinadora puesto que no usan el Sistema Integrado de Información - SII. Como consecuencia es que los trámites son culminados en las cámaras y al usuario no se le refleja la finalización.

La medida adoptada ha sido el cambio de estado de forma manual y una vez detectados dichos inconvenientes fueron reportados a nuestro proveedor de servicios tecnológicos - Confecámaras; estamos a la espera de la solución.

- Fallas en la sincronización de la información en tiempo real, lo cual se observa especialmente cuando se trata de cámaras coordinadoras que no tiene el Sistema Integrado de Información - SII.

Una vez detectados dichos inconvenientes fueron reportados a nuestro proveedor de servicios tecnológicos - Confecámaras; entidad que está trabajando en la solución.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

17. ¿Durante la vigencia 2018 tuvo inconvenientes en la remisión de las alertas propias del SIPREF (previas y confirmatorias)? En caso afirmativo descríbalos e indique el procedimiento adoptado para la verificación del cumplimiento de esta obligación.

La entidad realiza mensualmente una actividad de autocontrol para validar que estemos dando cabal cumplimiento a las alertas del SIPREF. Como resultado de dicha revisión se pudo detectar que en 2018 se presentaron inconvenientes en algunos trámites registrales donde no se realizó la notificación de manera simultánea al correo electrónico y al teléfono celular del usuario.

Una vez detectados dichos inconvenientes fueron reportados a nuestro proveedor de servicios tecnológicos - Confecámaras; estamos a la espera de la solución y en caso de no tenerla en un tiempo razonable se escalará la situación con la Presidencia Ejecutiva de la Confederación.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

18. ¿La cámara de Cámara de Comercio tiene documentado un procedimiento para la atención de los recursos administrativos que se presenten en contra de los actos de inscripción o abstención de registro? En caso afirmativo, por favor remítalo. En caso negativo, por favor explique.

En el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad con el nombre de "Procedimiento de Recursos" tenemos documentado el procedimiento para la atención de los recursos administrativos que se presenten en contra de los actos de inscripción o abstención.

REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS	CÓDIGO: 20707
PROCEDIMIENTO DE RECURSOS	VERSIÓN: 01
	FECHA DE APROBACIÓN: 2017-11-23

OBJETIVO: Efectuar todo el procedimiento de recursos

ALCANCE: Aplica para los recursos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

INTERPOSICIÓN DE RECURSOS

Los recursos contra los actos administrativos podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se efectuó la anotación en el registro respectivo o contra las devoluciones de las solicitudes de registro.

Interpuesto el recurso dentro de los términos de ley, se informará de manera inmediata al recurrente para que proceda a autorizar a la cámara de comercio o no, la notificación por medio electrónico, informando el correo para ello en caso de no reposar dicho dato en los archivos de los registros públicos.

NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DEL RECURSO

Cuando la decisión del recurso de reposición confirme el acto administrativo impugnado y proceda la apelación, no es obligatoria la notificación personal de dicha decisión. Cuando la decisión del recurso ponga fin al procedimiento administrativo deberá procederse a la notificación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





CERTIFICACIÓN DEL RECURSO

Deberá certificarse en el efecto suspensivo el recurso que no va a negarse o rechazarse el día en que se reciba el mismo y con justa causa al día hábil siguiente de su interposición.

Resuelta la reposición y en caso de concederse la apelación, se certificarán los datos de la Resolución que la resuelva y se indicará que se encuentra en trámite la apelación.

Resueltos definitivamente los recursos, se inscribirá la respectiva resolución que se refiera a una inscripción y dejarán de certificarse los mismos.

PUBLICIDAD DEL RECURSO

Interpuestos los recursos contra actos registrados, se comunicará a los interesados a la dirección de notificación judicial reportada y se archivará copia del recurso interpuesto en el expediente, cualquier persona podrá acceder a esta información.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2017-11-23	1	Aprobación Del procedimiento	Directora Unidad de Registros Públicos





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

19. ¿Se presentó durante la vigencia 2018, el registro de personas con actividades propias de las casas de cambio y compradores y vendedores de divisas? En caso afirmativo señale si publicó estas inscripciones en el boletín mensual, así mismo, indique si remitió copia a la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN.

Durante la vigencia 2018 no se presentó registro de personas con actividades propias de las casas de cambio y compradores y vendedores de divisas.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

20. ¿La Cámara de Comercio recibió durante la vigencia 2018 inscripciones de entidades del sector de la economía solidaria? En caso afirmativo, indique si remitió a la Superintendencia de Economía Solidaria el informe correspondiente, en que forma y con qué periodicidad.

Durante la vigencia 2018 si se presentaron inscripciones de entidades del sector de la economía solidaria. Los informes fueron remitidos mensualmente y trimestralmente a través del aplicativo que la Superintendencia de Economía Solidaria estableció para el efecto.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

21. En cumplimiento de la función de verificación de las Cámaras de Comercio frente al RUP, informe de qué manera la entidad verifica que la información financiera sea coherente con la reportada por el proponente y de igual forma, como verifica la experiencia del proponente.

- **Información Financiera:** Para la verificación de la información financiera cotejamos que la información del formulario RUP sea coherente con la reportada en el formulario de renovación de la matrícula mercantil o de la inscripción, del año en que se solicita la renovación o inscripción en el RUP, cuando aplique, y con los documentos soporte que se deben adjuntar según lo establecido en el numeral 4.2.2.3. de la Circular Externa No. 002 del 23 de noviembre de 2016 de la SIC.
- **Experiencia:** Para la verificación de la experiencia revisamos que la información reportada en el formulario RUP por cada contrato, coincida con la contenida en los documentos soporte que se deben adjuntar de conformidad con el numeral 4.2.2.2. de la Circular Externa No. 002 del 23 de noviembre de 2016 de la SIC.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

22. ¿En el certificado de la matrícula mercantil la Cámara de Comercio certifica el grupo NIIF al cual pertenece la persona natural o jurídica?

En el certificado de matrícula mercantil como en el certificado de existencia y representación legal se está certificando el grupo NIIF al cual pertenece la persona natural o jurídica según sea el caso.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

23. De qué manera la Cámara de Comercio asegura que el formulario de Registro Mercantil diligenciado por los comerciantes contenga la totalidad de la información solicitada en él.

La Cámara de Comercio asegura que el formulario de Registro Mercantil sea diligenciado en su totalidad así:

- En el Sistema Integrado de Información - SII de acceso al público en nuestra página web está publicado el siguiente mensaje para el usuario:

“A continuación se muestra el formulario de captura de renovación / matrícula. Por favor diligenciarlo en su totalidad, tenga en cuenta que los campos sombreados no son diligenciables y que los campos marcados con () son obligatorios. Al terminar, oprima el botón grabar, el sistema le indicará que inconsistencias encuentra para proceder a su correspondiente corrección.”*

- Cuando el formulario es diligenciado manualmente y presentado de manera presencial, los asesores/cajeros garantizan antes de radicarlo que el formulario contiene todos los campos obligatorios debidamente diligenciados.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

24. ¿La Entidad cuenta con un Centro de Desarrollo Empresarial CDE? En caso afirmativo, indique si cuenta con una estadística del número de horas o de asesorías realizados a emprendedores beneficiados.

En la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas contamos con un Centro TIC de Desarrollo Empresarial, el cual operamos en alianza con Innpulsa y Mintic, a través de un convenio suscrito para tal fin.

El CTDE tiene como propósito apoyar a las empresas para que inicien el proceso de transformación Digital mediante el fortalecimiento del uso estratégico de la tecnología e instalar capacidades en mínimo 120 de ellas, para que estén en capacidad de establecer procesos de digitalización y mejora continua de sus procesos, que deriven en un incremento en su productividad y desempeño empresarial.

El CTDE opera desde el mes de Mayo de 2018, con los siguientes resultados:

- 568 empresarios y emprendedores sensibilizados en temas de transformación digital.
- 181 empresarios y emprendedores con diagnóstico sobre el estado de digitalización de su empresa.
- 146 empresarios y emprendedores asesorados en plan de transformación digital
- 50 empresarios y emprendedores asesorados en la implementación de soluciones tecnológicas. En total 851 horas de asesoría a empresarios y emprendedores de la jurisdicción.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

25. Indique si la Cámara de Comercio cuenta con canales diferentes al RUES para que los comerciantes matriculados realicen consultas de cualquier información del registro mercantil. En caso afirmativo infórmelo y señale si estas consultas tienen algún costo.

Adicional a la plataforma del RUES, los comerciantes matriculados pueden realizar consultas de cualquier información del registro mercantil a través de los siguientes canales:

- Atención personalizada a través de nuestra sede principal y nuestros Puntos de Atención al Comerciante – PAC´s sin costo para el usuario
- Atención telefónica a través de nuestro Contac Center 8962121 – sin costo para el usuario
- Terminal de autoconsulta en nuestra sede principal – sin costo para el usuario
- Presentando su petición a través de nuestra página web, correo electrónico, presencial, telefónica, whatsapp, buzones – sin costo para el usuario
- Solicitud de bases de datos “listados” – con costo para el usuario





26. Señale los hallazgos y/o recomendaciones realizados en los informes de las auditorías de Control Interno, así como las medidas adoptadas por la Cámara de Comercio frente a estas.

Medidas adoptadas descritas por los responsables de los procesos auditados:

Informe/ Auditoria	Observaciones y/o Recomendaciones	Medidas adoptadas
C.I 0-005/ 10-07-2018 Proceso de Afiliados	1. Realizar un análisis detallado que permita implementar acciones para que los responsables de otorgar los descuentos a los afiliados aseguren la entrega de los beneficios. 2. Evaluar la práctica de recaudo a domicilio en efectivo, a fin de prevenir la materialización del riesgo de robo o atraco que afecte la integridad de los	1. Durante el segundo semestre de 2018 se hizo seguimiento a Confecámaras para efectuar el cambio de parametrización del sistema, de tal forma que los certificados requeridos por las sucursales y agencias de las sociedades afiliadas se expidan con cargo al cupo de afiliado, logrando que la solución quedara implementada en el mes de noviembre de 2018. 2. Se realizó reunión con las directivas de la Entidad, para analizar esta recomendación, teniendo en cuenta que este servicio es de gran valor para los afiliados y los tipos de pólizas que



	promotores del programa. 3. Implementar un mecanismo de verificación y control para asegurar el cumplimiento de la validación de requisitos y condiciones de los nuevos afiliados. 4. Validar que el empresario registre la firma y	actualmente se suscriben para los promotores que realizan las visitas, se determinó que era necesario buscar otras alternativas para hacer depósito de dinero recaudado, distintas a SUSUERTE, de tal forma que los promotores puedan hacer consignaciones parciales en distintos momentos del día. 3. Se incluyó una actividad de control para asegurar el cumplimiento de la validación de requisitos y condiciones de los nuevos afiliados que consiste en que el Supervisor de Trabajo de Campo revisa que la verificación realizada esté completa. Este control se documentó en el Procedimiento de Nuevos Afiliados y queda evidenciado en el formato de solicitud de afiliación de cada comerciante. 4. Se acordó que en los casos en que las comunicaciones se
--	--	---



	fecha de recibido en las comunicaciones entregadas personalmente. 5. Conviene evaluar la modalidad y las condiciones bajo las cuales se vincula el personal de apoyo del área de afiliados.	entreguen de forma personal, se deberá recoger la firma y fecha de recibido. Esta instrucción se incluirá en el documento de inducción del área de Afiliados. 5. Se hizo la evaluación y de acuerdo con sus resultados, se adoptarán las medidas pertinentes.
--	---	---





C.I 0- 010/ 19-10-2018 Proceso de consultoría para el desarrollo empresarial.	1. Algunos profesionales inscritos durante la vigencia 2018 como consultores empresariales de la entidad, no registran su clasificación en la base de datos. 2. Implementar la obtención de referencias de los consultores durante el proceso de selección y aprobación de ingreso a la base de datos de la entidad 3. Algunos títulos del código de ética del consultor ameritan su revisión y actualización, de acuerdo con la nueva estrategia y dinámica de la entidad. 4. Documentar las necesidades y/o expectativas del empresario	1. Se levantó acción preventiva AP2018061. Se realizó revisión de la base de datos de consultores y se incluyó la categoría TIPO, además de realizar la clasificación de los consultores que no la tenían. 2. Se levantó AP2018061. Se incluyó lo referente a verificación de referencias en la lista de chequeo que se usa al revisar los inscritos, igualmente en el formulario de inscripción se incluyó que suministren los datos de las referencias. 3. Se levantó AP2018061. Se realizó revisión y actualización del código de ética del consultor. 4. Se levantó AP2018060. Se implementó el formato diseñado. 5. Se levantó AP2018060. Se realizó revisión de la pertenencia del formato, será eliminado del sistema.
---	---	--



	frente al servicio de consultoría.	
	5. Analizar la pertinencia y funcionalidad del formato F-044 solicitud del servicio de asesoría y consultoría, teniendo en cuenta el objetivo para el cual se implementó	6. Se levantó No conformidad NC 2018035. Se realizó diseño de herramienta que permita realizar seguimiento a los monitoreos, igualmente se diseñó herramienta que permita hacer seguimiento a los pagos de los contratos de consultoría.
	6. Cumplir con el monitoreo periódico que debe realizarse al cumplimiento del avance de los contratos de consultoría y documentar la justificación por la cual no se realizó.	7. Se levantó AP2018060. Se diseñó esquema de acta de inicio del servicio, dicho esquema incluye lo referente a frecuencia de informes y cronograma.
	7. Es importante que los consultores presenten un cronograma de actividades donde se detalle el período en el cual se van a ejecutar, asimismo, se sugiere que los contratistas presenten informes periódicos,	8. En las solicitudes de convenios de consultoría se indica que la duración es de un año con renovación automática si se tienen contratos tripartitos vigentes.
		9. El día 12 de diciembre se realizó reunión con los consultores de la



teniendo en cuenta la duración del contrato.	entidad en este tema y se dieron las indicaciones pertinentes. Se deberá realizar actualización del formulario de inscripción de consultor de persona jurídica ya que cada consultor vinculado deberá tener la autorización respectiva.
8. Es importante establecer las medidas que permitan hacer un seguimiento eficaz al vencimiento de contratos y convenios.	
9. Se debe contar con la autorización para el tratamiento de datos personales de los consultores vinculados a las firmas de consultoría inscritas en la base de datos de consultores.	10. Se levantó AP2018062. Se diseñó formato con aspectos tributarios que se deben tener en cuenta en el momento de elaborar las propuestas.
10. Conviene implementar un instrumento que sirva como referente para la elaboración de las propuestas económicas del servicio de consultoría.	



C.I 0- 004/ 12-06-18 Proceso de contratación y compras	1. Actualizar la comunicación enviada a la directora de la Unidad Administrativa y Financiera, con las nuevas facultades delegadas por la Presidencia Ejecutiva. 2. Algunos de los contratos verificados no cumplieron con el procedimiento de selección y/o evaluación de proveedores. 3. No se evidenciaron los informes finales de interventoría y/o las actas de liquidación para algunos de los convenios revisados. 4. Es importante definir y documentar la manera de hacer seguimiento al desempeño de los proveedores que ofrecen	1. Se actualizó la comunicación con las nuevas facultades delegadas por la Presidencia Ejecutiva. 2. Se levantó NC 2018013. Se diligenció el formato de verificación de referencias faltantes. Además, está en proceso de adquisición de un nuevo software que incluye las herramientas de selección y evaluación de proveedores. 3. Se requirieron los informes citados. 4. Se levantó Acción preventiva AP2018036. Teniendo en cuenta los cambios que pueden presentarse con la entrada en operación del nuevo software de contratos se amplió el plazo de ejecución al 30 de junio de 2019.
--	--	--



	bienes y servicios críticos a la entidad, a fin de evaluar su capacidad, buenas prácticas y eficacia de los controles aplicados por el proveedor. 5. Evaluar la pertinencia de modificar que el plazo máximo de 4 meses para liquidar el contrato se asuma a partir de la fecha de expedición del certificado de cumplimiento para los contratos o del informe final del interventor para los convenios; teniendo en cuenta que una vez finalizado el contrato o convenio se deben realizar actividades que implican un tiempo adicional tales como: informes finales de interventoría, expedición del certificado de cumplimiento y trámite de pagos finales en contabilidad.	5. Esta sugerencia fue analizada con el Área Jurídica de la entidad y se concluyó que el plazo de 4 meses para realizar la liquidación de los contratos es adecuado. - Se levantó la AP2018037. Se están realizando informes mensuales de seguimiento de los tiempos de reportes de contratos y órdenes, se notifica semanalmente a la asistente de la Unidad Administrativa y Financiera las órdenes y contratos pendientes por subir y se está estudiando la posibilidad de implementar un radicador cronológico. 7. Se levantó AP2018039. Se evaluó la digitalización de la documentación,
--	--	--



	6. Para algunos contratos y órdenes se incumplió el plazo de tres días definido para su publicación en el SECOP. 7. Implementar acciones para minimizar el riesgo de pérdida o deterioro durante el transporte de los documentos que respaldan los asientos contables, en el proceso de empaste que realiza el contratista por fuera de las instalaciones de la entidad.	para lo cual se levantaron Tablas de Retención Documental, las cuales se están parametrizando en el software de gestión documental - Docxflow para iniciar pruebas de digitalización.
C.I 0-001/ 14-03-2018 Proceso de gestión humana	1. Ajustar el procedimiento para la selección y contratación de personal en relación con los exámenes médicos y la	1. Se actualizó el procedimiento 10416 para selección y contratación de personal.



	visita domiciliaria del personal de apoyo vinculado con contrato laboral a término fijo inferior a un año y evaluar la pertinencia de realizar exámenes médicos a los practicantes que ingresan a la entidad. 2. Elaborar el procedimiento de evaluación del período de prueba y manejo de evaluaciones del personal que se vincula de manera sucesiva, mediante contratos laborales a término fijo. 3. Al momento de la revisión no se había elaborado el plan de formación del personal de la vigencia 2018. 4. Elaborar el modelo de evaluación de desempeño para la entidad, que se articule con las competencias definidas durante el ejercicio realizado para la implementación	2. Se construyó el procedimiento P-10423, período de prueba. 3. Se elaboró plan de capacitación 2018: D-023 de fecha abril de 2018 4. Se construyó el modelo de desempeño de la Entidad el cual se aplicará durante el primer trimestre de 2019. 5. Actualmente la entidad cuenta con un profesional con licencia en SST bajo la modalidad de prestación de servicios, quien está acompañando el diseño e implementación del SGSST, en el mes de diciembre se realizó la nueva evaluación del sistema de cara a los estándares mínimos alcanzado una calificación de 71%.
--	---	---



	de la MEGA en la organización. 5. Se debe asegurar el cumplimiento del plan de trabajo elaborado con el acompañamiento de la Administradora de Riesgos Laborales, para la ejecución del sistema de seguridad y salud en el trabajo con estándares mínimos. 6. Es necesario hacer una revisión al total de descuentos por nómina y asegurar la autorización vigente. También se recomienda ajustar el procedimiento para las autorizaciones que se elaboran en formatos colectivos, de tal forma que en éstos se especifique que la autorización se otorga por el tiempo de la	6. Se hizo la revisión de los descuentos aplicados para convenios colectivos, se formalizó la autorización de descuento dejando claro que el valor se ajusta para cada vigencia según el convenio. De igual manera se validó el procedimiento P-10420, descuentos por nómina, el cual sigue estando vigente. 7. Se actualizó el formato F-144, control de documentos entregados por gestión humana - control reporte novedades de nómina; a través del cual se lleva el control de los documentos que deben ser reportados a esta área, así como los que deben retornar a Gestión Humana para su archivo. 8. Se realizó la revisión de todos los procedimientos y se actualizaron para la vigencia: p-10405; P-10407; P-10408; P-10411; P-10412; P-10413; P-10415; P-10417;
--	--	--



	vigencia del servicio. 7. No se tiene un procedimiento que describa la manera cómo se comunican al área contable las novedades de nómina. 8. Actualizar los procedimientos del proceso, que de acuerdo con la revisión lo ameritan. 9. Implementar el funcionamiento del software GOSEM adquirido para optimizar y facilitar la gestión del proceso.	9. Durante el año 2018 se parametrizaron los módulos del Software como son: hojas de vida, contratos, selección de personal, cargos, competencias organizacionales y SG-SST.
C.I 0-007/ 13-09-2018 Proceso Planeación Física y Logística.	1. Conviene incluir como indicador del proceso el resultado de la encuesta de	1. Se realizó la acción preventiva No. AP2018054. En reunión con el coordinador del SGC, se decidió



	satisfacción aplicada a los usuarios del servicio alquiler de salones.	incluir la encuesta y asimismo, solicitamos agregar en el formato F-011 el indicador al proceso de Infraestructura.
	2. Incluir al indicador grado de satisfacción con los servicios de infraestructura, los resultados de las evaluaciones de la mesa de ayuda por los apoyos brindados desde el proceso.	2. Se levantó la acción preventiva AP2018-055: Para mitigar este riesgo se estableció para la medición del indicador del grado de satisfacción de los servicios de infraestructura ponderar un 30% de resultado de la mesa de ayuda para el resultado final del indicador.
	3. Conservar en forma centralizada, virtual o física, las autorizaciones para el tratamiento de datos personales de los usuarios ocasionales y permanentes del servicio alquiler de salones de la entidad.	3. Se levantó una acción preventiva y se mitigó el riesgo creando una etiqueta en el correo del Asistente de Planeación Física y Logística, en la cual se agrupan las solicitudes enviadas por los usuarios de salones para el alquiler de los mismos, donde se autoriza el tratamiento de datos personales
		4. Se levantó la acción preventiva No.AP2018054: Se efectuó el análisis de la herramienta



	4. Implementar una herramienta que permita generar reporte y fortalecer el control del subproceso alquiler de salones. 5. La cámara ubicada en la recepción del edificio no estaba en funcionamiento al momento de la auditoría. Teniendo en cuenta que el monitoreo de este sitio es importante para la entidad, se recomienda priorizar el arreglo o reemplazo de este tipo de dispositivos. 6. Gestionar con la compañía de vigilancia la actualización del estudio de análisis y	más adecuada para el manejo de salones y se definieron las aplicaciones a usar para este proceso, las cuales saldrán a producción a partir del 2019. 5. Del área de sistemas arreglaron la cámara que se encontraba dañada y en el computador de la Profesional de Planeación Física y Logística se instalaron todas las cámaras para su monitoreo y control. 6. La compañía Celar nos envió por correo electrónico el "ANÁLISIS DE RIESGO EN SEGURIDAD – DICIEMBRE DE 2017" y nos indican que para la vigencia 2019 este tendrá una actualización. 7. Se levantó una acción preventiva AP2018057 y se actualizó el plan de mantenimiento con la inclusión de estas Sedes. 8. Para mitigar este riesgo se levantó la acción preventiva AP2018053
--	---	---



	valoración de riesgos elaborado por la compañía CELAR. 7. Incluir las sedes de Neurocity y los Puntos de Atención al Comerciante, en el programa de mantenimiento que se elabora de manera periódica. 8. Conviene implementar una herramienta que facilite el seguimiento y control de inventarios por Unidades y/o áreas.	-Se hizo modificación del procedimiento de toma física de inventarios. -Se elaborò una ficha por unidad en la cual se identifican los inventarios a realizar y el estado de estos.
C.I 0-012 29-02-/2018 Proceso de Registros Públicos.	1. Es importante priorizar con el proveedor la realización del proceso de la migración de datos almacenados en el sistema integrado de gestión SII y establecer un mecanismo para capacitar a los usuarios de este servicio de consulta virtual.	1. El 18 de enero de esta vigencia se realizó el reporte final del proceso de migración por parte del proveedor; se migró el 99,71% de las imágenes que estaban en el SII, el resto de imágenes presentan errores que deben revisarse y corregirse manualmente. Este tema se analizará en el Comité de Archivo, a fin de determinar el



		mecanismo de revisión. Para efectos de la capacitación se elaboró una pieza publicitaria donde se indica como se hace el ingreso al aplicativo y cómo puede solicitar el usuario y contraseña para la consulta de expedientes. En todas la comunicaciones que enviamos a entidades del Estado que soliciten información que pueden consultar a través del RUES, se incluye el siguiente texto: "Así mismo le comunicamos que usted puede verificar la información solicitada a través de la página del Registro Único Empresarial y Social RUES, www.rues.org.co, que es el sistema tecnológico y base de datos que ofrece información confiable, oportuna y de manera ágil de las 57 Cámaras de Comercio del país." Una vez concluya el proceso de migración de
--	--	--



		imágenes publicaremos el instructivo de uso en nuestra página web.
	2. El texto incluido en la alerta enviada cuando se radican las solicitudes no informa los mecanismos establecidos para evitar el fraude en los registros públicos.	2. Se han radicado varios ticket al proveedor de este servicio-Confecámaras, el último con fecha 21 de enero 21 de 2019 y estamos a la espera que se realicen los ajustes respectivos.
	3. El Link virtual para el depósito de estados financieros únicamente permite realizar el pago electrónico de este servicio; no tiene la opción para adjuntar los documentos.	3. Se estableció como opción el envío de los estados financieros a través del correo electrónico de PQRSF, después de que estos fueran cancelados de manera virtual. Se radica con fecha 21 de enero de 2019 ticket para estudio de la posibilidad de crear este opción de adjuntar estados financieros de manera virtual.
	4. Los certificados de las personas jurídicas en estado de liquidación no contienen el texto que les indica que	4. En la actualidad en los certificados de existencia y representación legal de las personas jurídicas en estado de liquidación se está indicando dicha información.
		5. En la reunión del Comité Jurídico de la



	no tienen el deber de renovar la matrícula mercantil desde la fecha en que se inició el proceso de liquidación. 5. La lista de Peritos inscritos no ha sido actualizada.	Junta Directiva del mes de julio de 2018, se analizó el tema y se procedió en primera instancia a actualizar el reglamento de peritos antes de publicar la convocatoria para actualizar la lista. La convocatoria se publicó en enero de 2019.
C.I 0- 014 / 3-12-2018 Ley de Transparencia	1. El puntaje obtenido en la matriz radicada el 30 de noviembre de 2018 en el sistema de información de la Procuraduría General de la Nación para el seguimiento y generación índice de cumplimiento de la ley 1712 de 2014 arrojó un puntaje de cumplimiento del 84%. Se debe hacer un análisis de los aspectos de la matriz para los cuales la respuesta de cumplimiento fue NO y concluir la publicación de los documentos.	1. Concluir la elaboración o ajuste de los documentos de Ley de Transparencia y publicarlos en la sección correspondiente de la página web. - Hacer la revisión y análisis de los puntos de la norma sobre los cuales no se tienen claridad y gestionar la orientación de Confecámaras para los casos que sea necesario. Ambas actividades se tiene planeado ejecutar en el primer trimestre de 2019.
C.I 0-012 / 26-10-2018	1. Se recomienda integrar en un solo archivo la información de	1. Se consolidó en un solo archivo la información de los equipos de cómputo



Proceso Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.	los equipos de cómputo de la entidad y hacer una revisión detallada para asegurar que todos los equipos que requieren preservar la información, tengan instalado algún medio de respaldo que permita su recuperación. 2. No se evidenció el formato de configuración de backup donde se documenta y controla el respaldo realizado, a través de dropbox, a los equipos asignados al laboratorio de creatividad e innovación. 3. Se deben implementar las medidas para garantizar el respaldo de la información de los contratistas que utilizan equipos de cómputo alquilados por la entidad. 4. Concluir la elaboración del	relacionada con hardware, software, nivel de obsolescencia, backup de la información y directorio activo. 2. Se documentó la forma en que se realiza el backup de la información en los equipos de Neurocity con el formato F-151 del SGC. 3. En la vigencia 2019 se aplicará el procedimiento de realización de backup a los equipos de cómputo alquilados. 4. Se ajustará el documento respectivo y se incluirá en el SGC de la Entidad a más tardar el 30 de junio de 2019 como se estipula en el plan de gestión del riesgo. 5. Se documentó y socializó el "Plan de contingencia de atención al público Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos".
---	--	--



manual de contingencia tecnológica y continuidad del negocio de los activos críticos de la entidad. 5. Es importante contar con información documentada que oriente al personal, en caso que se presente una suspensión del servicio y no sea posible activar los planes de contingencia tecnológica. 6. Finalizar la instalación de las licencias de directorio activo y evaluar la posibilidad de adquirir unas nuevas para cubrir el total de equipos de la entidad y documentar las políticas de seguridad del directorio activo. 7. Fortalecer el control para la creación de usuarios, perfiles y permisos de las diferentes aplicaciones mediante la implementación de verificaciones	6. Se comprarán y se instalarán las licencias restantes en el primer semestre del 2019 como está estipulado en el plan de gestión de riesgos. 7. Se ajustará el procedimiento tal como está estipulado en el plan de gestión de riesgos con corte a julio de 2019. 8. Se adecuará un nuevo archivador en la vigencia del 2019.
--	---



		periódicas que permitan validar que los perfiles de usuarios de los sistemas de información críticos de la entidad, estén asignados bajo el principio de segregación de funciones y acorde con las actividades y responsabilidades del cargo. 8. Se observaron carpetas de documentos físicos, generados en la operación del área, ubicadas encima de los escritorios de los funcionarios. Se recomienda guardar estos documentos de tal forma que se minimice el riesgo de pérdida.	
C.I/O-09/ 2018	19-09-	1. El PAC de Salamina no dispone del plegable con las tarifas de servicios para la vigencia 2018 que informa los costos de las copias de archivo, depósito de estados financieros, comercialización de información	1. Se enviaron las tarifas de los servicios para la vigencia 2018 y fueron publicadas en la cartelera. 4. 5. 2. Se realizó la actualización de los manuales de
Puntos de Atención al Comerciante- PAC			



	empresarial y bases de datos. 2. Se recomienda revisar los procedimientos del área con el fin de actualizarlos y eliminar los que no se estén aplicando.	procedimientos de las sedes PAC y se eliminaron algunos que estaban inmersos en los de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos.
	3. Actualizar el acta que se elabora para hacer entrega del cargo cuando se requiere cubrir una ausencia programada del funcionario del PAC e implementar un formato donde se evidencie la entrega de los dineros en efectivo y documentos de registro custodiados en el PAC, cuando se suplen ausencias temporales.	3. Se hizo ajuste y actualización del protocolo para recibir y hacer entrega de las sedes PAC por periodos de vacaciones o licencias de los promotores y se implementa un nuevo formato para recibir y entregar las sedes PAC cuando se presentan reemplazos por ausencias temporales diferentes al periodo de vacaciones de los promotores PAC.
	4. Eliminar del formato para cancelación de	4. Se actualizó el formato y se publicó en la página Web de la entidad.



	matrículas del registro mercantil publicado en la página Web de la entidad, la siguiente anotación: “es necesario reconocer el contenido del documento y la firma del solicitante ante notario público o hacer presentación ante el secretario de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, ya que este documento debe inscribirse en el registro público mercantil (Art. 40 C. de C.)” 5. Evaluar con el área de sistemas la posibilidad de mejorar la configuración y/o funcionamiento de los scanner para el escaneo de los documentos.	5. Se envió correo electrónico a la auxiliar del área de sistemas, solicitando hacer una revisión en todos los PAC y verificar que los promotores tengan claridad de todo el proceso.
--	---	--





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

27. Informe las actividades realizadas para monitorear la efectividad del sistema de control interno contable.

El proceso cuenta con políticas, manuales y procedimientos y un mapa de riesgos donde están identificados y valorados los riesgos y los controles implementados. La líder del área hace seguimiento a la aplicación de los controles a través de verificaciones que están inmersas en el proceso. Cada vez que se actualiza el mapa de riesgos se hace evaluación de la eficacia de los controles establecidos.





**CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS ENCUESTA EVALUACIÓN
VIGENCIA 2018**

28. Informe las observaciones y/o recomendaciones efectuadas por el Revisor Fiscal durante la vigencia y las actuaciones adoptadas por la administración frente a las mismas.

Informe/ Auditoria	Observaciones y/o Recomendaciones	Medidas adoptadas
M&A:IA:0345:18 Auditoría Financiera con énfasis en facturación, cartera y recaudo Junio 30 de 2018	1. Contabilizar los gastos de caja menor como un pasivo de la entidad a nombre del responsable de los fondos fijos de cajas menores, de igual forma el pago de los reembolsos de caja menor, de tal forma que los fondos fijos en el activo conserven siempre el valor por el cual fueron creados o constituidos, no se deben afectar con los movimientos de gastos. 2. Dejar constancia en el formato de arqueo a las cajas menores, el trámite a seguir con los faltantes y/o sobrantes encontrados en los arqueos respectivos, teniendo en cuenta las políticas de la CCMPC al respecto. 3. Dejar evidencia en las conciliaciones bancarias, la fecha de elaboración de estas. Lo anterior para efectos de control interno y seguimiento. 4. Adelantar las gestiones pertinentes con el administrador del módulo de activos fijos, de tal forma que se puedan incorporar y controlar por este, los terrenos y las propiedades de inversión. Lo anterior para efectos de un mejor control interno y una adecuada conciliación.	1. Los gastos generados por caja menor se están contabilizando como cuentas por pagar, a nombre del tesorero de la entidad. 2. El soporte de la consignación efectuada por el funcionario para subsanar el faltante en caja, se anexa al acta de arqueo practicado. 3. Se incluye la fecha de elaboración en las conciliaciones bancarias. 4. Se ajustó el módulo de activos fijos y se incluyó, a modo de control, los terrenos y propiedades de inversión.



	5. Gestionar las vacaciones de los empleados que presentan más de dos periodos de vacaciones acumulados, atendiendo lo indicado en el Código Sustantivo del Trabajo. 6. Elaborar e implementar un procedimiento de evaluaciones de desempeño que le permita entre otros aspectos, identificar cual es la calificación mínima requerida, el procedimiento a seguir con las personas que no obtengan la calificación mínima, planes de trabajo a las debilidades o falencias encontradas y periodicidad de evaluación.	5. Durante el segundo semestre de 2018 disfrutaron de las vacaciones los funcionarios que registraron 2 o más periodos pendientes. Los dos funcionarios que no se pusieron al día en sus vacaciones son personal de manejo y confianza y saldrán a disfrutarlas en el 2019. 6. Se aprobó la herramienta para realizar la evaluación de desempeño del personal de la entidad, la cual podrá ser diligenciada a través de la plataforma Gosem del área de Gestión humana. El procedimiento está en elaboración de acuerdo a la nueva herramienta.
M&A:IA:0209: Auditoría a la gestión contractual de la vigencia 2018 F. Informe Junio 26 de 2018	1. Se advierte que la Cámara no cuenta con un sistema parametrizado, e integrado con cada una de las áreas con contratación a cargo, que le permita migrar de manera completa aquellos contratos sin liquidar. En este orden de ideas, la consolidación de la información debe realizarse de forma manual, con riesgos asociados de imprecisión, control deficiente y extemporaneidad. 2. Facultades para contratar, se colige que: ** No existe diferencia sustancial entre la actuación descrita para la contratación con rango inferior o igual a cinco (5) salarios, y la inferior o igual a cuatrocientos (400) salarios. Por lo tanto, la actuación se circunscribe a: (...) "La firma del Director de Unidad o Líder de Área y del Director de la	1. A finales de la vigencia 2018 se hizo una reunión con el proveedor del software financiero y contable de la entidad, solución JSP7, para evaluar la herramienta y determinar si a través de ella es posible manejar la contratación de la entidad. Ante la respuesta positiva del proveedor, se tomó la decisión de implementarla durante la vigencia 2019. 2. Se ajustó la tabla incluida en el manual administrativo para contratación.



	Unidad Administrativa y Financiera” ** No es clara la diferenciación que pretende plantearse para estos rangos de inferior o igual a cinco (5) salarios, y la inferior o igual a cuatrocientos (400) salarios, cuando se expone: (...) “Y del Director de la Unidad Administrativa y Financiera delegado por el Presidente Ejecutivo”, previa consideración que el Director de la Unidad Administrativa y Financiera, ha de corresponder a uno solo.	
M&A:IA:0364: 18 Auditoría TIC y seguridad de la información Julio 31 de 2018	1. Es necesario para la nueva revisión de riesgos del 2018 tener en cuenta, el evento en que se materialice la suspensión del servicio y que se pueda activar un plan de contingencia en los escenarios en que los planes de contingencia tecnológica no surtan efecto en los sistemas de información críticos (ERP-Sistema registral) 2. Revisar los riesgos propuestos en el informe de planeación de auditoría informática, para que, según el criterio del encargado del área, se complementen con los que se van a actualizar mapa del riesgo informático del área del año 2018, toda vez que diferentes puntos de vista pueden brindar una visión más completa. 3. Falta estructurar una CMBD - Base de datos del conocimiento y la configuración, ya que el nivel de madurez del área de sistemas es avanzado y debe apuntar al mejoramiento. 4. Se presenta amenaza a la privacidad de accesos a cuentas de correo, y aplicativos webs, ya	1. Se incluyó en el plan de gestión de riesgos del proceso. Se documentó el procedimiento “Plan de contingencia de atención al público Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos” 2- Los riesgos propuestos en el informe estaban identificados en el mapa de riesgos del proceso. Se hicieron ajustes a algunas causas, e impactos que se generarían en la entidad en caso de materializarse. 3. Se tiene prevista la implementación para el primer semestre del 2019 según la fecha prevista en el plan de mejoramiento - informes revisoría fiscal. 4. En los mantenimientos de equipos de la vigencia 2019 se incluirá la acción de desactivar dicha opción en los navegadores.



	que en varios equipos se tenía activada la opción de autoguardar contraseñas, a pesar de que algunos equipos se controlan por el Active director y es más complicado acceder a visualizar las contraseñas, no todos los equipos cuentan con esta protección y quedan vulnerables. 5. Modificar la clave de la red inalámbrica Administrativa con frecuencia y complejidad. 6. Debe agregarse al procedimiento de control de cuentas de usuario el monitoreo y administración de las cuentas de la suite de Google, para el evento en que los empleados se retiran de la empresa ya que pueden quedar ingresos no autorizados al correo, documentos en drive, desde equipos terminales portátiles o inclusive desde teléfonos celulares inteligentes donde quedan guardados las contraseñas.	5. Se realizará el cambio de clave cada semestre. 6. Se realizará el ajuste al procedimiento el primer semestre de 2019.
M&A:IA:0014: 19 Auditoría financiera con énfasis en ejecución de ingresos públicos y privados con corte a octubre de 2018 Diciembre 12 de 2018	1. Parametrizar el módulo de nómina de manera tal que permita realizar el cálculo de las prestaciones sociales en el mismo.	1. Teniendo en cuenta las políticas especiales que tienen la entidad para el reconocimiento de las prestaciones sociales, se diseñó una herramienta en Excel en la cual se incorporaron todos los conceptos necesarios para su cálculo, de acuerdo con lo establecido en el reglamento interno de la entidad. Mensualmente se cotejan los valores arrojados por la herramienta en excel contra los valores de la plantilla contable, se hacen los ajustes necesarios y posteriormente la contadora válida la conformidad de los saldos. 2. Se presentó propuesta a la Junta Directiva para ejecutar tres



	2. Establecer un procedimiento en el cual se dispongan las directrices que se aplicarán a los excedentes generados por la Cámara de Comercio en desarrollo de su objeto misional. 3. Analizar y ejecutar acciones en pro de la salvaguarda de los recursos de la Cámara en las distintas inversiones que se han realizado, con el fin de minimizar riesgos financieros que eviten un impacto directo en el patrimonio.	proyectos con cargo a los excedentes, la cual fue aprobada. 3. Las inversiones en acciones que tiene la entidad en Corferias y Fondo Regional de Garantías se han analizado en el Comité de apoyo administrativo y financiero de la Junta Directiva
--	--	---





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

29. Indique de qué manera la Cámara de Comercio se encuentra dando cumplimiento a las normas en materia archivística. Indique el porcentaje de digitalización de los archivos Administrativos y en caso de que no se encuentre digitalizado justifique su respuesta.

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas ha dado cumplimiento a las normas en materia archivística reglamentada, entre otras, en la Ley 594 de 2000, Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario No. 103 de 2015 y Decreto 1080 de 2015, así como con las condiciones para la implementación de manera obligatoria y las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos contenidas en la Resolución 8934 de 2014 y en la Circular 02 de 2016 expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Así mismo, con ocasión de la expedición del Acuerdo 005 de 2018 "Por el cual se reglamenta la gestión documental en las Cámaras de Comercio en desarrollo de sus funciones públicas", y se deroga el Acuerdo 016 de 2002, por parte del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, la Cámara se encuentra trabajando en la implementación de esta disposición.

Desde el año 2014, la Cámara de Comercio participa en la construcción de un programa de gestión documental con la Red Cameral, mediante el cual de manera homogénea se han diseñado instrumentos archivísticos para la implementación de la Política de Gestión Documental.

En desarrollo de este programa, se ha conformado el Comité Técnico de Cámaras de Comercio, contando con el acompañamiento del Archivo General de la Nación, a través del cual se han generado acciones, tales como:

- Plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo para la elaboración de los instrumentos archivísticos, organización de los archivos de gestión y la organización del fondo documental acumulado.
- Diseño de instrumentos archivísticos tales como: Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental, Cuadro de Clasificación Documental, Pinar, Sistema Integrado de Conservación, Moreq, Protocolo de Digitalización, Política de Gestión Documental.
- Estructuración de un modelo unificado para convalidación de las Tablas de Retención Documental para Cámaras de Comercio.

Así mismo, en cuanto a la digitalización del archivo de Registros Públicos, se informa que este se encuentra digitalizado.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

30. Informe de qué manera la Cámara de Comercio verifica que los manuales de procedimientos se encuentren actualizados y cómo vigila su cabal aplicación en las diferentes áreas de la Entidad.

Actualmente los responsables de cada proceso son los encargados de monitorear la actualización de sus procedimientos y realizar los ajustes pertinentes.

Los procedimientos del proceso de Registros Públicos se encuentran asociados al Sistema de Gestión de Calidad.

Teniendo en cuenta que esta práctica facilita el seguimiento periódico a la actualización de los procedimientos, se toma la decisión de incluir los de los demás procesos, como documentos asociados al SGC.

Su cumplimiento se monitorea a través de actividades de autocontrol, revisiones, autorizaciones y auditorías.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

31. Informe las actuaciones adelantadas en relación con las observaciones realizadas en el informe SECC y/o visitas de inspección, de la vigencia anterior.

1.2.1. Evaluación periódica e integral de la gestión de la cámara de comercio por parte de la Junta Directiva.

La Cámara de Comercio informa que la Junta Directiva realiza la evaluación de la gestión de manera directa en cada sesión y a través de diferentes comités y comisiones. Al respecto, es importante tener en cuenta lo señalado en el Artículo 7° de la Ley 1727 de 20143, que la Junta Directiva lleve a cabo evaluaciones periódicas de la gestión integral, de la cámara de comercio, a través de verificaciones y seguimientos, a fin de comprobar que se están cumpliendo las funciones asignadas por Ley. Esta evaluación debe ir acompañada de una orientación y seguimiento de las políticas, planes y directrices tomadas al interior de la cámara, asegurándose que los diferentes informes administrativos y reportes financieros, sean adecuados y los controles internos pertinentes y suficientes. Así mismo, la Junta Directiva debe garantizar que los responsables de la administración cumplan con los requisitos establecidos en los manuales de cargos o procedimientos, para que puedan desempeñar los roles asignados y asegurar el adecuado funcionamiento de la cámara, así como, establecer planes de contingencia para que no se presenten interrupciones en la prestación de sus servicios. El resultado de la evaluación debe ser socializado con el representante legal y demás funcionarios de nivel ejecutivo, identificar las áreas débiles y proponer acciones de mejora, de manera oportuna.

Disposición de la entidad: los informes periódicos que presenta la Presidencia Ejecutiva a la Junta Directiva le permite tener un conocimiento integral de la gestión y evolución de la entidad. Así mismo, a través de los diferentes comités, conformados por miembros de junta directiva, se hacen análisis puntuales relacionados con aspectos administrativos, financieros, jurídicos y de ejecución del plan de acción, de los cuales se presenta informe en la respectiva sesión de junta.

1.2.2. Depuración Base de Datos de Afiliados.

Mediante Radicado No. 17-189174 del 20 de junio de 2017, se instruyó a las cámaras de comercio frente al procedimiento a seguir en caso de desafiliación, por lo tanto, es necesario que en el evento en que el Comité de Afiliados adopte esta decisión, se la comunique al interesado informándole que puede controvertirla, para lo cual, debe solicitar la revisión ante la misma cámara, de los tres (3) días hábiles siguientes. Una vez presentada la solicitud de revisión, la entidad cameral deberá pronunciarse y en el evento en que confirme la desafiliación, notificarle esta decisión al desafiliado, para que pueda presentar si a bien lo tiene, impugnación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, quien la resolverá en única instancia.

Disposición de la entidad: Frente al procedimiento de depuración Base de datos de Afiliados, esta Cámara actúa conforme a las instrucciones dadas por ustedes.





1.2.3. Excedentes vigencia 2016, decisiones respecto de su uso y tratamiento en el presupuesto
Los presupuestos son una herramienta gerencial, para planear y controlar los recursos, tanto públicos como privados de la cámara de comercio, quienes están obligadas a ejecutar los gastos con cargo a su presupuesto, en cumplimiento del artículo 2.2.2.43.3 del Decreto 1074 de 2015, por lo que deben preparar un presupuesto anual de ingresos y gastos y si como resultado de la gestión, obtienen remanentes, la Junta Directiva debe establecer su destinación (gastos corrientes o de inversión), y si éstos se ejecutan a lo largo de varios ejercicios, deberán incluirse en los presupuestos anuales de esas vigencias. A su vez, la cámara debe definir y documentar los registros contables que se originen tanto del remanente obtenido cada año, como los que se ejecutarán a través de varias vigencias, de tal manera que facilite a la administración, un adecuado seguimiento y control de los recursos, a su vez le permita a los entes de control, ejercer la vigilancia correspondiente, por ser las cámaras de comercio entidades privadas que cumplen funciones públicas.

Acciones adelantadas por la Entidad: Para efectos de realizar el control de los remanentes se está implementando en el ERP JSP7 el módulo que permitirá hacer el control de estos recursos.

1.2.4. Plan Anual de Trabajo - PAT

El Plan Anual de Trabajo es una herramienta de gestión que les permite a la cámara de comercio planear de manera estratégica las actividades a desarrollar durante un periodo, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la administración y utilizando los recursos con eficiencia, eficacia y economía. Para efectos del reporte que deben realizar anualmente las cámaras de comercio sobre el –PAT, es necesario que tengan en cuenta los siguientes aspectos: -Al incluir cada una de las actividades planeadas para desarrollar durante la vigencia, es necesario relacionarla con la función a que corresponda, esto es, si la actividad es promocionar la renovación de los comerciantes, se debe asociar a la función “Llevar los registros públicos”. -Trimestralmente y dentro del primer mes siguiente, la cámara de comercio debe reportar sin excepción los avances de cada una de las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo. -El avance o valor ejecutado al que se hace referencia en el Sistema de Evaluación de Riesgos –SAIR, es el porcentaje de ejecución de cada actividad y no el valor ejecutado del presupuesto de la actividad. -Además de las actividades propias de las cámaras de comercio, deben incluir aquellas que le permitan desarrollar sus objetivos y los retos propuestos para cada vigencia.

En el PAT de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, se observó que no se incluyeron actividades relacionadas con las funciones asignadas a las cámaras de comercio, lo cual no implica que las mismas no se hayan realizado, pero sí dificulta la verificación de su cumplimiento por parte de esta entidad. Estas son algunas de las funciones a las que no se asociaron actividades en dicho Plan: i) Participar en la dotación de instalaciones para ferias, exposiciones, eventos artísticos, culturales, científicos y académicos.

En el plan de acción 2018 no se incluyó ninguna actividad asociada con la función “i) Participar en la dotación de instalaciones para ferias, exposiciones, eventos artísticos, culturales, científicos y académicos”.

Disposición de la entidad: La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no incluyó en su plan de acción 2018 ninguna actividad relacionada con la función i), debido a que la entidad no tiene contemplado hacer inversiones en esta clase de infraestructura.





1.2.5. Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son los instrumentos que le permiten a la Cámara de Comercio, efectuar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de su gestión en términos cuantitativos y cuantitativos.

Con la evaluación de los resultados se pretende identificar oportunidades de mejoramiento en aquellas actividades o áreas donde la entidad requiere reforzar o reorientar sus esfuerzos, razón por la cual, la construcción de los indicadores debe alinearse con los objetivos y estrategias de cada área de la entidad, realizar monitoreo permanente y ajustarlos en que se requiera para tal fin.

En este sentido, la Superintendencia para efectos de su evaluación ha elaborado una batería de indicadores con la cual pretende conocer aspectos puntuales de los alcances de la gestión realizada y será entregada con el cuestionario del informe de labores para la evaluación de las siguientes vigencias.

Disposición de la entidad: esta entidad diligenció el Tablero de Indicadores enviado por ustedes para el informe SEC de la vigencia 2018.

1.2.6. Contador Público y Revisor Fiscal

Teniendo en cuenta el reporte de los contadores públicos y entidades que prestan servicios propios de la ciencia contable, sancionados por la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores y la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, es necesario que la Cámara de Comercio realice periódicamente las verificaciones correspondientes en los procesos de selección y durante el tiempo de ejecución de los contratos tanto del Revisor Fiscal y su suplente, como del Contador, con el fin de garantizar la confianza pública en sus actuaciones, certificaciones, dictámenes y opiniones emitidas en cumplimiento de sus funciones.

Por otra parte, resulta pertinente recomendarles que en los términos de referencia para la elección del Revisor Fiscal periodo 2019 - 2022 y en los contratos de prestación de servicio de estos profesionales para el Grupo 1 o entidades del Grupo 2, que tengan más de 30.000 SMMLV de activos o más de 200 trabajadores, hacer énfasis en el cabal cumplimiento del marco técnico de las Normas de Aseguramiento de la Información -NAI que incluyen: el Código de Ética, las Normas Internacionales de Auditoría, Normas Internacionales de Control de Calidad y las Normas Internacionales de Trabajo para Atestiguar. Lo anterior con el fin de asegurar que los informes cumplan con el objetivo de ser confiables, con seguridad razonable respecto de los riesgos y errores materiales y expresen un concepto fiable del control interno y el Gobierno Corporativo.

Para las entidades que no cumplen con los requisitos previstos en el artículo 2 del Decreto 302 de 2015, los revisores fiscales podrán aplicar voluntariamente las NAI o continuar aplicando los procedimientos de auditoría previstos en los artículos 7, 8, 9, 10 y 35 a 40 de la Ley 43 de 1990, sin olvidar que el ejercicio del profesional de la contaduría que preste servicios de auditoría, revisoría fiscal, revisión de información financiera o cualquier otro trabajo de aseguramiento, debe regirse por las Normas Internacionales de Control de Calidad.

Disposición de la entidad: En los términos de referencia aprobados por la Junta Directiva para la postulación al cargo de Revisor Fiscal, se incluyeron, entre otros, los siguientes requisitos:





- Acreditar conocimiento en las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y su aplicación.
- Acreditar estudios en las Normas de Aseguramiento de Información - NIA y su aplicación.
- Acreditar estudios en Control Interno y experticia en el funcionamiento del COSO y la Administración del riesgo.
- Garantizar conocimiento y aplicación de las NICC1

Asimismo, se solicitaron y se verificaron los siguientes documentos:

- Certificado reciente de antecedentes disciplinarios de los aspirantes principal y suplente, personas naturales, expedido por la Junta Central de Contadores con una antigüedad inferior a 30 días y para las firmas, en caso de ser personas jurídicas.
- Certificados de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría, Fiscales y Judiciales.

Se establecerá como acción de mejora, la revisión anual de los requisitos citados en el último punto.

1.3. GESTIÓN CONTABLE

Analizada la información financiera presentada por la Cámara de Comercio, esta Superintendencia considera que las observaciones y recomendaciones a los Estados Financieros deben darse a conocer de manera detallada, razón por la cual oportunamente se le comunicará la fecha para la socialización del resultado.

Disposición de la entidad: Esta Cámara socializó con ustedes, en el mes de octubre de 2018 sus observaciones a los estados financieros de la vigencia 2017 y las que apliquen serán tenidas en cuenta para la preparación de los estados financieros de futuras vigencias.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

32. ¿La Cámara de Comercio implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo? En caso afirmativo describa brevemente.

Frente a los requisitos establecidos por la Resolución 1111 de 2017, y de acuerdo con sus fases o etapas de transición, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas ha venido desarrollando cada una de dichas etapas, desde el diseño y pasando por la administración y la ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST.

Según valoración realizada en diciembre de 2018, mediante la autoevaluación de estándares mínimos (anexo técnico), el Sistema se encuentra en un 71% de cumplimiento, identificando los planes de mejoramiento respectivos para ser implementados en la fase final, con fecha de corte a 1 de abril de 2019 y continuar en vigilancia y control de las partes interesadas.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

33. ¿La Cámara de Comercio fue objeto de sanciones, multas o investigaciones (Diferentes a las de la SIC) durante la vigencia? En caso afirmativo descríbalas brevemente indicando el estado actual de cada una y el monto.

No, la Cámara no tuvo para la vigencia, sanción, multa o investigación, ni hallazgo alguno objeto de investigación.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

34. Informe si la Cámara de Comercio realiza periódicamente la actualización de la información relativa a la Ley de Transparencia en su página Web. En caso negativo justifique.

En esta Cámara de Comercio se actualiza de manera periódica la información relativa a la Ley de Transparencia y tiene establecido un procedimiento para la realización de estas actividades a cargo de un funcionario responsable de esta actividad.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

35. ¿Informe si efectuó censo empresarial entre las vigencias 2017 y 2018? Si es afirmativo, señale si lo realizó en toda la jurisdicción o en una parte, así mismo indique el resultado. En caso negativo, informe la fecha del último censo en toda la jurisdicción.

Durante las vigencias 2017 y 2018, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no efectuó censos empresariales. El último censo empresarial se realizó en Manizales en el sector comercio en el 2016.





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDASENCUESTA EVALUACIÓN VIGENCIA 2018

36. ¿Indique si durante las vigencias 2017 y 2018 realizó censo de comerciantes informales en la jurisdicción? En caso afirmativo indique el resultado.

Durante las vigencias 2017 y 2018, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no efectuó censo de comerciantes informales en su jurisdicción.

