

Informe de Gestión



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

Vigencia
2019



JUNTA DIRECTIVA PERÍODO 2019-2022 (A DICIEMBRE 31 DE 2019)

REPRESENTANTES DE LOS COMERCIANTES

PRINCIPALES

JHON JAIRO GÓMEZ VALENCIA
Inmobiliaria

FREDY GARCÍA RAMÍREZ (Presidente)
U.D.R. Unidad de Radiología

JORGE HERNÁN GUARÍN CASTRILLÓN
Cambios 360

ABUNDIO DE JESÚS POSADA IDÁRRAGA
Hotel Campestre La Viña

ALEJANDRO MEJÍA FRANCO
Armetales S.A.

GLORIA ESTELLA ZULUAGA RAMÍREZ (Primera Vicepresidenta)
DUQUE
Impresos Megacolor

SUPLENTE

JUAN CAMILO RESTREPO SOTO
Inversiones Furtino S.A.S.

EDUARDO JARAMILLO VILLEGAS
Esparta S.A.S.

JORGE IVÁN OSPINA ISAZA
Promotora La Aurora S.A.

ASTRID ANDREA BEDOYA ALZATE
Copantex

CAROLINA MAZUERA BOTERO
Diprocon Ingeniería S.A.S.

PEDRO HUMBERTO GONZÁLEZ
Integral Consulter Compañía Ltda.

REPRESENTANTES DEL GOBIERNO

PRINCIPALES

JORGE AUGUSTO MONTOYA GÓMEZ
LÁZARO FELIPE MONTES TRUJILLO (Segundo Vicepresidente)
MONTOYA
GUSTAVO ALBERTO HOYOS ZULUAGA

SUPLENTE

FABIAN ESCOBAR
ANDRÉS JARAMILLO BERNAL

REVISOR FISCAL

Nexia Montes & Asociados S.A.S.
Principal: Eduardo Alberto Arias Zuluaga
Suplente: Jesús Antonio Gómez Loaiza





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS INFORME DE GESTIÓN 2019

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DURANTE LA VIGENCIA

UNIDAD DE REGISTRO Y ASUNTOS JURÍDICOS

Objeto Indicador: Satisfacción del cliente Registro Público

El nivel total de satisfacción del proceso de registros públicos fue de un 95.72%, medición que incluye el servicio registral en la sede principal, oficinas seccionales y servicios CAE, se presentó un incremento de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior. De los 911 usuarios encuestados, se alcanzó una calificación positiva de 872 personas. Se analizaron las observaciones de los encuestados que en alguna de las preguntas de la encuesta calificaron negativamente y se tomaron las acciones correctivas para mejorar en dichos aspectos. Los resultados de las encuestas fueron socializados con los diferentes equipos de trabajo para la retroalimentación de los aspectos que deben mejorarse con relación a la calidad de las asesorías brindadas y los tiempos de espera, adicionalmente se hicieron mejoras locativas en nuestro Punto de Atención al Comerciante ubicado en el municipio de Riosucio para ofrecer mayor comodidad a los usuarios.

En el desarrollo del Programa de Brigadas para la formalización del año 2019, se realizaron un total de 327 sensibilizaciones en Manizales, arrojando 200 formalizaciones para una efectividad en la sensibilización del 61,16%. En cuanto a la efectividad en los demás municipios de la jurisdicción que fueron visitados, se logró obtener un 58,29% de efectividad, ya que, de 187 comerciantes sensibilizados, 109 de ellos se formalizaron.

Finalmente se debe mencionar que el total de comerciantes sensibilizados desde el Programa de Brigadas para la Formalización durante todo el año fue de 514, de los cuales 309 tomaron la decisión de formalizarse para una efectividad del 60,12%. A continuación, se indica número de sensibilizados y formalizados por municipio:

Municipio	Sensibilizados	Formalizados	Efectividad
Manizales	327	200	61,16%
Viterbo	18	10	55,56%
Anserma	16	8	50,00%
Riosucio	15	6	40,00%
Supía	15	10	66,67%
Neira	17	10	58,82%
Filadelfia	2	2	100,00%
Pácora	5	5	100,00%
Villamaría	99	58	58,59%
TOTAL	514	309	60,12%

Objeto Indicador: Virtualización de los Registros



Las transacciones virtuales representan el 3,41% del total de transacciones realizadas durante la vigencia 2019 sin incluir el trámite de expedición de certificados, lo cual representa un crecimiento del 32,19% en comparación con el año 2018.

Las posibles causas que pueden evidenciarse para que los usuarios no utilicen de forma masiva los canales virtuales, son:

- Manizales es pequeña y los recorridos de desplazamientos son cortos
- En un gran porcentaje nuestros matriculados corresponden a personas naturales, es decir negocios de único ingreso familiar, por tanto, generalmente el único trámite que realizan es la renovación de la matrícula mercantil y prefieren desplazarse directamente a nuestras sedes o utilizar los servicios de nuestros programas Brigadas para la renovación o renovación a domicilio.

De todas formas, y con la finalidad de incentivar el uso de los trámites virtuales, se ofrecieron opciones de pago alternas, a través de Baloto, Davivienda, Itaú, Cadena Éxito y puntos de atención de la empresa local Susuerte S.A.

Objeto Indicador: Comparativo matrículas canceladas

En cuanto a este indicador, entre el 2018 y el 2019 se presentó un aumento en el número de cancelaciones correspondiente al 8%; porcentaje que no tiene en cuenta las cancelaciones por depuración de la Ley 1727 de 2014 de ambos años.

Entre las causas de cancelación más comunes que reportan los usuarios están:

- Las expectativas en ventas y la rentabilidad del negocio no fueron las esperadas
- Cambio de domicilio a otra ciudad y no se continuará ejerciendo la actividad
- Excesivos impuestos

Objeto indicador: Cobertura del servicio de registro en la jurisdicción

El servicio de registro se presta en los 18 municipios de la jurisdicción a través de la sede principal ubicada en Manizales y de cuatro Puntos de Atención al Comerciante, que operan durante todo el año ubicados estratégicamente en Anserma para atender Anserma, Belalcázar, San José, Viterbo y Risaralda; Riosucio para atender Riosucio, Supía, La Merced y Marmato; Salamina para atender Salamina, Marulanda, Aranzazu y Filadelfia y un punto en Aguadas para atender Aguadas y Pácora.

Por otra parte, se cuenta con los programas de Brigadas para la formalización y Plan Amigos, que se ejecutan en toda la jurisdicción; convenios con corresponsales bancarios y no bancarios para acceder a la CCMPC y con los servicios virtuales de registro disponibles en la página web 7 días a la semana 24 horas al día.

Adicionalmente, desde el área de Atención a Municipios de la Unidad de Desarrollo Empresarial se dispuso de una estrategia durante los primeros tres meses del año que consistió en ubicar 17 puntos de recaudo en los municipios de la jurisdicción donde no se tiene Punto de Atención al Comerciante para facilitar a los empresarios el trámite de la renovación de la matrícula mercantil.

Objeto indicador: Tiempo de respuesta de peticiones

La Cámara de Comercio responde de manera oportuna todas las peticiones que son radicadas de acuerdo con los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Respecto al año 2018 se presentó un crecimiento del 17,48% en el número de peticiones radicadas, la clase de peticiones que representan el mayor incremento son las de información tales como solicitudes de copias de los archivos de los registros públicos, peticiones presentadas por personas privadas de la libertad para demostrar que no tienen bienes registrados, entre otras.

Objeto indicador: Comparativo quejas

Durante el 2019 se presentaron 4 quejas que no son comparables con el año anterior ya que para el 2018 estas fueron incluidas en el indicador de reclamos; en el 2019 como acción de mejora se estableció llevar separadamente el indicador de quejas y reclamos.

Los principales motivos de las quejas presentadas en 2019 obedecieron a inadecuada actitud de los funcionarios o contratistas al momento de prestar el servicio.

Las quejas fueron analizadas en el Comité de Quejas y Reclamos y se tomaron las siguientes medidas:

- Solicitar cambio de vigilante a la empresa que presta el servicio
- Se hizo retroalimentación a los funcionarios y contratistas con el fin de mejorar la atención a los usuarios.
- Se estableció un protocolo para la atención de asesorías relacionadas con el servicio de expedición de certificados

Objeto indicador: Comparativo reclamos

En 2019 se presentaron 22 reclamos, considerado un número bajo para el volumen de personas que son atendidas.

Los principales asuntos objeto de los reclamos presentados fueron:

- Asesorías incompletas o registros errados
- Problemas tecnológicos para realizar los trámites registrales

Los reclamos fueron analizados en el Comité de Quejas y Reclamos y se tomaron las siguientes medidas:

- Se hizo retroalimentación a los asesores y agentes de nuestro Contac Center para que brinden a los usuarios un acompañamiento integral en las asesorías que solicitan.
- Se realizó refuerzo en la inducción a contratista del RUP
- Se realizó gestión con Confecámaras para que las actualizaciones del XML del RUP se realicen de manera automática
- Se coordinó además con el Director de Arquitectura Empresarial de Confecámaras para revisar la estructura de notificaciones Sipref y ajustarla.
-

Objeto indicador: Comparativo cumplimiento de capacitaciones gratuitas



Para el año 2019 se programaron dos capacitaciones desde la Unidad de Registro ya que el propósito de la Entidad fue centralizar en un área específicas el tema de capacitaciones, sin embargo, se brindaron 11 capacitaciones en temas registrales solicitadas por nuestros usuarios, asistieron en total 432 personas.

Unidad de Desarrollo Empresarial

Objeto indicador: Comparativo cumplimiento de capacitaciones gratuitas

Municipios

Desde el Área de Atención a Municipios se proyectó en el plan de acción para la vigencia del año 2019 realizar 20 capacitaciones en temas de interés y de coyuntura sobre normatividades vigentes para los empresarios de los municipios de la jurisdicción, meta planteada de acuerdo a las necesidades empresariales identificadas, la cual se cumplió con un indicador del 160% dado que se realizaron 12 capacitaciones más para un total de 33 en los municipios de la jurisdicción en temas como sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo, régimen tributario especial para las entidades sin ánimo de lucro, manipulación de alimentos, servicio al cliente, entre otras de interés empresarial.

El incremento de este indicador es dado porque se presentaron solicitudes de los empresarios para capacitarse en temas específicos del sector económico al que pertenecen y las cuales no se tenían programadas.

En el desarrollo de estas capacitaciones se contó con un total de 1.582 participantes

Fortalecimiento empresarial

Desde el Área de Fortalecimiento Empresarial se programó en el Plan de Acción 2019 realizar 20 capacitaciones en temas de interés y de coyuntura sobre normatividades vigentes para los empresarios de Manizales, meta planteada de acuerdo con las necesidades empresariales identificadas, la cual se cumplió con un indicador del 110% dado que se realizaron 22 capacitaciones gratuitas. Algunos de los temas fueron: actualización estándares mínimos del SG-SST, buenas prácticas de manufactura, facturación electrónica, liderazgo transformacional, entre otros.

En el desarrollo de estas capacitaciones se contó con un total de 1.694 participantes.

Área de Turismo

Desde el Área de Turismo se desarrollaron distintas iniciativas en torno al crecimiento y fortalecimiento empresarial de los prestadores de servicios turísticos de la jurisdicción, lo cual se ve reflejado en una mejora de sus competencias; estas iniciativas se desarrollaron en temáticas como costos y tarifas, comercialización e internacionalización, diseño de producto, operación de eventos, participación de empresarios en un congreso internacional entre otros, este proceso de fortalecimiento tuvo un gran impacto llegando a 449 personas, con 15 capacitaciones a lo largo del año.

Objeto indicador: Comparativo cumplimiento de capacitaciones con costo

Fortalecimiento empresarial





Desde el Área de Fortalecimiento se llevaron a cabo 14 capacitaciones con costo, en donde el indicador de satisfacción fue del 100% entre los asistentes, en temas como: diseñando tu estrategia exportadora (sector Agro alimentos), diseñando tu estrategia exportadora (sector Manufacturas), diplomado en habilidades de dirección de organizaciones, entre otros.

En el desarrollo de estas capacitaciones se contó con un total de 304 participantes.

Objeto Indicador: Comparativo cumplimiento actividades emprendimiento

El 2019 fue el tercer año de ejecución del programa Empréndelo en alianza con el BID y Confecámaras, a través del cual se brindó asesoría y acompañamiento a emprendedores entre 18 y 35 años, con empresas entre 0 y 3 años, que contaran con ventas demostrables independientemente de su condición de formalidad.

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. Para 2019 se planificó contar con 60 empresas en procesos de fortalecimiento de sus áreas estratégicas y se cumplió al 100%.

Igualmente, desde el área de Emprendimiento y en alianza con las instituciones que hacen parte del Nodo de Economía Naranja, se desarrolló el Programa Monarca, con el propósito de brindar apoyo a la industria creativa funcional y cultural, buscando transformar las iniciativas de negocio del sector a través de la entrega de herramientas empresariales para lograr un crecimiento rápido, rentable y sostenido. En este programa se planeó atender 30 empresas consolidadas. Al final, solo terminaron 18 empresarios el 100% del proceso, con ellos se logró medir hechos de crecimiento, en las áreas financiera, de mercadeo, de innovación y del Ser.

Además, se evidenció, que en el segundo semestre es muy complicado que los empresarios cumplan citas para asesorías y actividades de formación. Se alcanzó un 66% de cumplimiento.

En total se programó atender con asesorías personalizadas a 90 emprendedores con sus iniciativas empresariales y se logró hacerlo con 80, para un cumplimiento total del 89%.

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

Innovación:

Para la vigencia 2019 se programaron 4 eventos de capacitación sin costo, los cuales se describen a continuación:

- Innovar para crecer: retos, oportunidades y desafíos de futuro, en el marco de la III Semana de Ciencia, Tecnología e Innovación de Caldas. Durante esta sesión, los asistentes conocieron de primera mano la experiencia de 3 empresarios, uno nacional, dos locales, y de un consultor internacional experto; en torno a incorporar la innovación como motor de crecimiento de sus empresas. Lo anterior, a partir de una metodología de aprender – haciendo, donde se vivieron 3 etapas: inspirar para soñar, compartir para activar, preparar para ganar. El evento contó con la participación de 95 asistentes.
- Taller - Descubre tu Propósito, en el marco del EPIC Forum: Se acompañó a 20 empresarios en la construcción de su propósito empresarial, de tal manera que fuera vinculante e hiciera sentido para todo su equipo.
- Empresa que innova – Empresa que se transforma: entrenamiento de 16 horas para 15 empresarios de municipios del Departamento de Caldas, en donde se generaron

Somos el mejor socio de los empresarios y de la región

Manizales Sede Principal Aguadas Cile 6 5-09 Teléfono 851 5520

Carrera 23 26-60 Anserma Cra 4 9-14 Teléfono 853 1515

PBX: 884 1840 Riosucio Cra 5 6-15 Teléfono 859 1676

Trámites registrales 896 2121 Salamina Cra 6 7-30 Teléfono 859 6150





capacidades en emprendimiento y gestión de innovación, de tal manera que logren incorporar en su cotidianidad acciones permanentes que les permita diferenciarse y agregar valor a sus productos y servicios.

- Programa Manizales Innova: este se desarrolla en alianza con la Secretaria de TIC y Competitividad y para su versión 2019 contó con la participación de 15 empresas, con el objetivo de generar capacidades en innovación especialmente en micros y pequeñas empresas de la ciudad, a través de la estructuración de sus Planes de Innovación. La metodología de intervención empresarial contempló las diferentes fases necesarias para pasar de la investigación a la materialización, partiendo del entendimiento de las empresas, sus clientes y su contexto, aplicando método y empleando herramientas para convertir *insights* en iniciativas accionables, logrando nuevos productos y/o servicios o mejorar los ya existentes.

De otro lado, se realizó uno de los 2 eventos con costo programado:

- Certificación Efecto WOW: Generar un nuevo pensamiento para diseñar experiencias extraordinarias, basada en la metodología WOW. Asistentes: 27
- Programa Alianzas para la innovación: Se tenía prevista la formación en el marco del Programa Alianzas Fase V, sin embargo, por retrasos en la formalización del Convenio, debió postergarse para el 2020.

Otros resultados

- Se realizaron 9 eventos en temas de cooperación empresarial e inversión, en los cuales participaron 241 empresas y 1.034 personas.
 1. Evento Unión Europea: Se contó con la presencia de 30 delegados de la Unión Europea a quienes se les compartió las razones para invertir y crear en el eje Cafetero, con información económica y comercial específica. Igualmente se presentaron las oportunidades de intercambio en educación e investigación para cooperar con Europa y se generaron espacios de relacionamiento con los delegados de la Unión Europea y actores de la ciudad.
 2. Se recibió visita de delegado del Gobierno del País Vasco Señor Rafael Kutz Garaizabal con empresarios de la mesa TIC a quienes se les socializó la estrategia clúster desarrollada en el País Vasco.
 3. Se recibió visita del Embajador de Corea sobre la "Relación especial entre Corea y Colombia". También se realizó con personalidades de la ciudad.

Se realizó evento académico en la Universidad Nacional sobre la "Relación especial entre Corea y Colombia".

4. Conferencia "18 Tips para Emprender" a cargo del diseñador latinoamericano Juan Pablo Socarrás dentro de la Feria Rio es Moda, con empresarios del sector moda.
5. Conferencia internacional: "El liderazgo y el servicio al cliente en el sector del hotelaría".
6. Conferencia internacional: "Un buen servicio se traduce en mayores ventas" a cargo de la experta senior del programa PUM Annelies.
7. Epic Forum 2019: se realizó con éxito evento de inversión, innovación e inversión en Manizales





8. Se realizó conferencia “Lógica corporativa: una comprensión sistémica de la empresa” a cargo del Dr. Walter Baets, Ph. D. del Warwick Business School (Reino Unido).
 9. Conversatorio con actores de la región, en el que se alineó la visión general frente a la inversión en Caldas y lo que está pasando con la inversión extranjera directa y se hizo un ejercicio de sensibilización frente a la importancia de contar con aliados privados que ayuden a potenciar la agencia de inversión.
- Se beneficiaron 38 empresas con acciones de fortalecimiento empresarial gestionados con aliados cooperantes internacionales.
 - Se realizó misión de termalismo en Galicia (España). En esta participaron 14 empresas e instituciones de Manizales y Caldas: Alcaldía de Manizales, Alcaldía de Villamaría, Cotelco, Fenalco, Laboratorios Herssen, Universidad de Caldas, Corazón & Vida S.A.S., Femco y Cia. S. en C.A., Efectiventas, Gobernación de Caldas, Termales del Ruiz, Spa y Resort Guadalajara S.A., Hotel Termales El Otoño S.C.A., Operador Turístico Ecotermales El Otoño S.A.S. Durante la misión se realizaron 12 conferencias por expertos de alto nivel del sector, además de 7 sesiones prácticas en diversos balnearios que permitieron identificar los procedimientos, prácticas y tecnologías que aplican en el sector.
 - Se realizó asistencia técnica por parte de Magda Groeneweg experta del programa PUM a los siguientes hoteles de Manizales: Hostal de la Montaña, Hotel Reserva Kairi, Hostal Casa Lasso y Hotel Paraíso Verde en las cuales se trataron los temas de marketing, promoción, comunicación, servicio al cliente y los requerimientos necesarios de un hotel para turistas extranjeros.
 - Se realizó asistencia técnica por parte de Peter Nilwik experto del programa PUM al Hotel Belén Boutique, Hotel Rosales Plaza, Valle de la Samaria y Biohaus Hostel en las cuales se trataron los temas de marketing, promoción y comunicación con el propósito de mejorar las capacidades para generar un destino turístico más competitivo y de esta forma contribuir al crecimiento de nuestra región.
 - Se realizó asistencia técnica por parte de Annelies Kuijpers experta del programa PUM a Ecohotel La Juanita, Hostal Buenavista, Hostal Entrepinos y Termales Tierra en la cual se trataron los temas de gestión, marketing, atención al cliente, recepción, servicio y limpieza.
 - Se le realizó asistencia técnica en cooperación internacional a las siguientes ESALES: Fundación Unidos por el Cambio, Cooperativa de Trabajo Asociado de Bienes y Servicios de Caldas, Fundación Kabai y Corporación Escuelas de Vida.
 - Se realizó asistencia técnica en cosmética termal por parte de la Dra. Lourdes Mourelle, experta vinculada a la Universidad de Vigo para Hada S.A. y Cubikan Group.
 - Se realizó asistencia técnica en tratamiento para la enfermedad HLB por parte del Sr. Xavier Euceda, experto vinculado al Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria para Citricaldas, Mauricio Jaramillo G. y Cia. S. En C.A., Inversiones Cambia S.A.S, Jairo Salazar Marín, Taza De Origen S.A.S., Inversiones La María y Cia S En C A.

Área de Afiliados

Se realizaron seis (6) capacitaciones sin costo para los afiliados, de una (1) que se tenía programada, generando un cumplimiento del 600% en esta actividad. Las capacitaciones corresponden a:

- Un ciclo de formación denominado “Potencializa las habilidades de tus colaboradores y lidera un talento altamente productivo”, con intensidad de 32 horas y una participación promedio





de 60 afiliados en cada sesión realizada. El objetivo de este ciclo fue aportar conocimientos a los empresarios y a sus equipos de trabajo en un tema de coyuntura empresarial.

Al realizar la medición 6 meses después de finalizar el ciclo, se determinó que el 90% de los asistentes aplicaron en sus empresas los conceptos vistos y adquirieron herramientas de alto valor para la generación de estrategias al interior de sus organizaciones, contribuyendo así a su fortalecimiento empresarial.

- Cinco capacitaciones de dos horas cada una, con una asistencia de alrededor de 300 personas pertenecientes a empresas afiliadas. Estas formaciones buscaban sensibilizar a los asistentes en temas de actualidad empresarial, tales como:
 1. Cómo responder requerimientos y recursos de la UGPP
 2. Ley habeas data, protección de datos personales
 3. El poder del coaching y el liderazgo
 4. Contratación laboral
 5. Nuevos requerimientos del Invima

Área de Gestión Humana

Desempeño

Nivel de cumplimiento: 98,68%

Nivel de desempeño del Talento Humano: 92%

El 84% de los funcionarios evaluados presentan un nivel de desempeño destacado, es decir con una valoración entre el 90% y 100%; y el 14% obtiene una valoración de desempeño satisfactorio es decir con una calificación entre 82% y 89%. Este indicador refleja un buen nivel de logro de metas y contribución al logro del plan de acción de cada área y Unidad de la Entidad.

LOGROS OBTENIDOS POR LA CÁMARA FRENTE A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL, FORMALIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD

Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

La efectividad lograda a través del programa Brigadas para la Formalización y Plan Amigos estuvo en el 50%, es decir, de 2 comerciantes visitados y sensibilizados, 1 fue formalizado. Se percibe que día a día los comerciantes de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas están más formalizados.

Unidad de Desarrollo Empresarial

Desde la Unidad de Desarrollo Empresarial se realizó un plan de trabajo enmarcado en el fortalecimiento y crecimiento de los empresarios de la jurisdicción, obteniendo logros en cada uno de ellos como se presenta a continuación:

Centro de Transformación Digital Empresarial (CTDE)

- Objetivo: Apoyar procesos de transformación digital empresarial, a través de la apropiación estratégica de tecnología.
- No. Participantes: 1.296 empresas



Logros:

- 574 empresarios sensibilizados frente a mentalidad y cultura sobre la importancia del uso de tecnologías en el tejido empresarial.
- 247 empresarios de la jurisdicción cuentan con un diagnóstico y un plan de transformación Digital empresarial.
- 160 empresarios de Manizales y municipios de la jurisdicción inician procesos de formación virtual.
- 162 empresarios de Manizales y municipios de la jurisdicción inician rutas de transformación digital.

Aliados: MINTIC e Innpulsa Colombia.

Proyecto para el fortalecimiento Sector Lácteo de Manizales y Caldas

- **Objetivo:** Desarrollar iniciativas que contribuyan al fortalecimiento del sector transformador lácteo de Manizales y Caldas, a través de la implementación de planes de acción alineados con la estrategia del clúster y que involucren los ejes de capacidades empresariales, innovación, aspectos sanitarios, acceso a mercados y desarrollo sostenible.
- Número de participantes: 8 empresas.

Logros:

- Desarrollo capacidades empresariales en 8 empresas del sector lácteo de Manizales y Caldas.
- Acceso a nuevos mercados para venta de productos
- Uso de la innovación en productos y procesos en la empresa
- Aumento en el cumplimiento normativo y mejora en las prácticas de sostenibilidad de la empresa.

Aliados: Innpulsa - Fiducoldex.

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.
- Número de participantes: 60

Logros:

- El 70% de las empresas que recibieron asistencia técnica, pudieron implementar y mejorar sus áreas estratégicas y alcanzaron hechos de crecimiento, entre otros: incremento en ventas, incremento en número de empleos generados, incremento en rentabilidad, acceso a fuentes de financiación, consecución de nuevos clientes y aliados, ampliaron sus redes de contactos, reestructuraron sus modelos de negocio, estandarizaron procesos, formalizaron sus empresas y ampliaron sus portafolios de productos y servicios.



Aliados: BID - Confecámaras

Programa Monarca

- Objetivo: brindar apoyo a la industria creativa funcional y cultural, buscando transformar las iniciativas de negocio del sector a través de la entrega de herramientas empresariales para lograr un crecimiento rápido, rentable y sostenido.
- Número de participantes: 20

Logros:

- 93% de las empresas participantes, hoy llevan su contabilidad al día. Y el 73% de ellos proyectan su flujo de efectivo (planeación financiera).
- El 87% de los participantes, reconocen el perfil de su cliente y el 73% identifica su competencia directa e indirecta.
- El 80% de los participantes, hoy se paga un salario y hace parte de la nómina dentro de su estructura de costos.

Aliados: Ministerio de Cultura - Nodo de Economía Naranja (Universidad de Caldas, Universidad de Manizales, Sena – Fondo Emprender, Centro Colombo Americano, Fundación Territorio Joven).

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.
- Número de participantes: 34 inscritos, 15 emprendedores seleccionados

Logros:

- 15 Emprendedores con formación en pitch
- 4 Emprendedores premiados con mejoras productivas para sus empresas

Aliados: Secretaria de Desarrollo, Empleo e Innovación de la Gobernación de Caldas

Conexión 49

- Objetivo: Espacio de networking para la generación de nuevos contactos que aporten valor a los empresarios y emprendedores de la región.
- Número de participantes: 343 participantes

Logros:

- Consolidación de redes de contactos entre los participantes. Expectativas de negocios por alrededor de 60 millones de pesos.

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.
- Número de participantes: 92 empresas

Logros:

- El 100% de los asistentes generaron contactos con posibles clientes y/o proveedores.
- Durante las citas se pudieron generar cotizaciones por valor de \$153.450.000, con expectativas de ventas a 6 meses de \$1.214.290.000.

Aliados: Alcaldía de Manizales – Andi Seccional Caldas

Programa Vender Más

- Objetivo: Brindar un entrenamiento a los propietarios de las empresas para fortalecer sus competencias comerciales e incrementar sus ventas.
- Número de participantes: 30 empresas afiliadas, en 2 programas

Logros:

- 13% fue el incremento promedio en ventas de las 13 empresas participantes en el Programa del primer semestre 2019.
- 12 empresas estructuraron su equipo comercial
- 8 empresas implementaron nuevas estrategias en Marketing Digital
- 2 empresas incrementaron número de clientes con negociaciones efectivas
- 1 empresa obtuvo 2 nuevos puestos de trabajo en su equipo comercial

Aliado: Manizales Más

Programa Integral de Intervención Estratégica PIIIE

- Objetivo: Fortalecer y mejorar los conocimientos de los empresarios en temas especializados como: planeación estratégica y generación de modelo de negocio, gobierno corporativo para la perdurabilidad empresarial y estructuración financiera para lograr crecimiento.
- Número de participantes: 18 empresas, 33 asistentes

Logros:

- 18 empresas fortalecidas en: planeación estratégica y generación de modelo de negocio, gobierno corporativo para la perdurabilidad empresarial y estructuración financiera para lograr crecimiento.
- El nivel de satisfacción de los empresarios fue del 100%

Programa Fortalecimiento ESALES





- **Objetivo:** Asesorar y fortalecer a las ESALES de Manizales en temas estratégicos de acuerdo con sus necesidades, a partir de un diagnóstico en el cual se identifican debilidades de formación y asesoría técnica y así desarrollar un plan de actividades que promuevan el cierre de brechas, incrementen su productividad y/o crecimiento y fortalezcan sus conocimientos.
- **Número de participantes:** 37 Entidades Sin Ánimo de Lucro

Logros:

- 21 ESALES reestructuraron su planeación estratégica (visión, misión, objetivos)
- 15 establecieron nuevos parámetros para la formulación de proyectos
- 5 formularon y presentaron proyectos para convocatorias locales
- 2 formularon proyectos para Cooperación Internacional
- 20 definieron nuevos indicadores financieros
- Adopción de nuevas plataformas digitales para la visibilización de sus organizaciones y lograr acceder a recursos para su apalancamiento.

Gobierno Corporativo

- **Objetivo:** Realizar un diagnóstico a las empresas de la jurisdicción, con el fin de conocer el estado actual de su código de gobierno corporativo y/o protocolo de familia para apoyar con el mejoramiento de este o en su construcción, herramienta necesaria para la toma de decisiones al interior de las organizaciones.
- **Número de participantes:** 21 empresas

Logros:

- El 100% de las empresas recibieron intervención a la medida
- El 52 % de las empresas estructuraron su Gobierno Corporativo y/o protocolo de Familia.
- El 29% de las empresas construyeron su Gobierno Corporativo
- El 19% de las empresas construyeron su Protocolo de Familia
- El nivel de satisfacción de los empresarios fue del 97%

Antenas Comerciales Nacionales e Internacionales

- **Objetivo:** Ser el aliado estratégico de los empresarios en el desarrollo de estrategias comerciales nacionales e internacionales, que les permitan la generación de nuevos clientes, el posicionamiento de la marca, la consolidación y/o diversificación de mercados, con el fin de ayudarlos a desarrollar oportunidades comerciales en las ciudades y en países donde se identifiquen potencialidad o sean priorizados.
- **Número de participantes nacionales:** 41 empresas

Logros:





- 41 empresas con agendamiento comercial en ciudades como: Pereira, Armenia, Medellín, Ibagué, Cali, Medellín, Bucaramanga, Santa Marta, Barranquilla, entre otras
- Alrededor de 240 citas de negocios realizadas
- El 100% de las empresas considera que este programa debe continuar el próximo año como un servicio pertinente y a la medida de las necesidades comerciales de los empresarios.

Número de participantes internacionales: 30 empresas

Logros:

- 8 empresas con estudios de potencialidad en países como: España, México, Estados Unidos, Canadá, Chile, Ecuador y países Nórdicos.
- 22 empresas con agendamiento comercial en países como: España, Canadá, Estados Unidos, México, Panamá, Ecuador y Perú.
- Alrededor de 132 citas de negocios realizadas
- Alrededor de 660 leads comerciales entregados a los empresarios
- El 100% de las empresas considera que este programa debe continuar el próximo año como un servicio pertinente y a la medida de las necesidades comerciales de los empresarios.

Aliados: Secretaría de TIC y Competitividad de la Alcaldía de Manizales

Asesoría en sitio de trabajo para el fortalecimiento empresarial

- Objetivo: Brindar una solución oportuna y a la medida de acuerdo con las necesidades empresariales identificadas.
- Número de participantes: 42 empresas

Logros:

- 42 empresas acompañadas de acuerdo a sus necesidades
- 10 empresas acompañadas en diversos temas como: planeación estratégica, manejo de inventarios, modelo de negocio, temas administrativos, contratación, servicio al cliente etc.
- 5 empresas de la carrera 23 del centro de la ciudad, acompañadas en vitrinismo.
- 8 empresas acompañadas en temas de marketing digital, gestión comercial, mercadeo y ventas.
- 6 empresas acompañadas en el proceso de implementación de la ISO 9001, con implementación sobre el 90% de la norma.
- 13 empresas fortalecidas en temas financieros.

Núcleos empresariales en Manizales

- Objetivo: Identificar sectores económicos estratégicos, con potencial de crecimiento, a través de actividades que les permita su fortalecimiento y sofisticación.
- Número de participantes: 41 empresas





Logros:

Núcleo de Panaderías de Manizales

- El 70% de los empresarios sensibilizados en el uso de herramientas de marketing digital para atraer más clientes
- El 88% de los empresarios mejoraron las condiciones locativas de sus instalaciones gracias a las visitas de asesoría en sitio de trabajo según reglamentación en BPM.
- El 88% de los empresarios implementaron mejoras en el cálculo de los costos de los productos al considerar costos indirectos antes no percibidos.
- El 77% de los empresarios sensibilizados sobre la información para hacer correctamente el rotulado de los productos de panadería al hacer el rotulado de 3 productos por empresa.
- El 70% de los empresarios ampliaron su red de contactos al participar en Conexión 49 Sector HORECA.
- El 80% de los empresarios fortalecidos en conceptos y protocolos para mejorar la experiencia del servicio al cliente.

Núcleo de Restaurantes de Manizales

- El 80% de los empresarios sensibilizados en el uso de herramientas de marketing digital para atraer más clientes.
- El 70% de los empresarios ampliaron su red de contactos al participar en Conexión 49 Sector HORECA.
- El 53% de los empresarios participantes en la primera feria gastronómica lograron aumentar sus ventas entre un 20% y 40% el mes posterior al evento.
- El 80% de los empresarios participantes en la primera feria gastronómica generaron nuevos clientes debido a la exposición de sus productos en la feria gastronómica. El 70% de empresarios participantes en la primera feria gastronómica generaron nuevas alianzas con otros empresarios de la zona debido a su acercamiento en la feria gastronómica.
- El 50% de los empresarios fortalecidos en conceptos y protocolos para mejorar la experiencia del servicio al cliente.
- El 60% de los empresarios ampliaron su red de contactos con posibles clientes y proveedores locales al participar de la Rueda de Negocios de la CCMPC.

Núcleo de Confección marca propia

- El 70% de los empresarios sensibilizados en temas de propiedad intelectual en productos de moda, registro de marca y diseños industriales.
- El 80% de los empresarios sensibilizados en conceptos y herramientas para perfilar cargos.
- El 70% de los empresarios fortalecidos en técnicas de innovación para desarrollar productos en el sector de la moda.
- El 40% de los empresarios ampliaron su red de contactos con posibles clientes y proveedores locales al participar de la Rueda de Negocios de la CCMPC.
- El 35% de los empresarios aplicaron herramientas Disc a sus colaboradores para perfilar cargos.

Participación en ferias

- Objetivo: fortalecer habilidades comerciales, ampliar la red de contactos, hacer negocios efectivos con proveedores, posibles compradores y conocer nuevas tendencias.
- Número de participantes: 27 empresas

Logros:

- 27 empresas de Manizales apoyadas para que participen en ferias nacionales.
- El 100% de las empresas participantes generaron nuevos contactos, alianzas y/o proveedores.





- En promedio, cada empresa participante generó 6,73 nuevos contactos.
- El 96,43% de las empresas participantes generó alguna cita posterior al evento, para darle continuidad con los contactos realizados El 40,9% de las empresas participantes, alcanzaron a cerrar alguna negociación el día del evento.

Consultoría especializada

Objetivo: Ofrecer servicios de consultoría empresarial que respondan a necesidades de empresarios en temas especializados.

Logros:

Durante el año se generaron ingresos por concepto de honorarios y/o comisiones de consultoría especializada externa por \$46.438.065, que corresponden a procesos como:

- Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
- Implementación Modelo de Franquicia
- Mejoramiento de la satisfacción al cliente y la productividad
- Planeación Estratégica
- Modelo de negocios y empaquetamiento comercial
- Estrategias comerciales
- Registro de marca

Clúster Metalmecánico

- Objetivo: Fortalecer empresarios del sector metalmecánico de la jurisdicción con programas y servicios pertinentes a sus necesidades empresariales, con enfoque de mercado y mejorando sus niveles de productividad para llevarlos hacia la sofisticación.

- Número de participantes: 70 empresas

Logros:

- Alrededor de 70 empresas participan de las diferentes líneas de negocios y programas del clúster. Líneas: astillero, construcción, agroindustria y autopartes.
- Participación como expositor en dos ferias nacionales como clúster (Colombiamar y 2da Feria de la Andi).
- 6 empresas acompañadas en la implementación de la norma ISO 9001, con implementación sobre el 90% de la norma.
- 10 empresas del clúster mejoraron sus competencias comerciales con el acompañamiento metodológico de Manizales Más y 12 empresas con planes de innovación con el acompañamiento de Neurocity.
- Más de 495 millones de pesos invertidos para el fortalecimiento del clúster.
- Plan de acción articulado con las instituciones que hacen parte de la estrategia:
Fortalecimiento y Capital Humano (12 PPI)
Comercialización y nuevos mercados (5 PPI)
Investigación, desarrollo e Innovación (3 PPI)
- El clúster Metalmecánico de Manizales y Caldas, recibió reconocimiento en la gala de premiación de proyectos que contribuyen a la articulación entre la Universidad, Empresa, Estado y Sociedad

Somos el mejor socio de los empresarios y de la región





Civil en 2018-2019, en la categoría desarrollo empresarial, reconocimiento entregado por la Alcaldía de Manizales, a través de la Secretaría de TIC y Competitividad.

Aliados: Colombia Productiva, Innpulsa, Alcaldía de Manizales

Atención a Municipios

Núcleos Empresariales en Municipios

- Objetivo: Identificar sectores económicos estratégicos en los municipios, con potencial de crecimiento, a través de actividades que les permitan su fortalecimiento y sofisticación.
- Número de participantes: 30 empresas

Núcleo de Confección y Moda en Riosucio

- Número de participantes: 18 empresarios del sector confección y moda de Riosucio

Logros:

- Se creó la Cooperativa Cooprotexil que agrupa a 30 empresarios del sistema textil de Riosucio, esto debido a la necesidad de tener una figura legal que representa pequeñas empresas para generar mayor poder de negociación en las ruedas de negocios donde los empresarios busquen participar.
- 77% Empresarios con capacidades en pitch
- 94% Empresarios fortalecidos en procesos comerciales básicos y cierre de ventas.
- 83% Empresarios fortalecidos en costeo directo e indirecto en prendas de vestido de baño

Aliados: Procolombia, SENA, Gobernación de Caldas

Núcleos Hoteles del Norte de Caldas

- Número de Participantes: 12 empresarios hoteleros del norte de Caldas

Logros

- 75% Empresarios sensibilizados en buenas prácticas a través de benchmarking realizado en el Ecoparque tejares respecto a innovación de producto (Hospedaje a través de experiencias).
- 50% Empresarios generaron nuevos contactos a través del espacio de Networking Conexión 49-Sector Horeca.
- 67% Empresarios sensibilizados en buenas prácticas a través de benchmarking realizado en el Hotel Belén respecto a manejo de tarifas y cumplimiento de normas hoteleras.
- 75% Empresarios sensibilizados en el uso de herramientas digitales para mejorar la visibilidad de sus negocios online y mejorar sus contenidos digitales a través de la fotografía.

Ferias Comerciales

- Objetivo: Fortalecer habilidades comerciales, ampliar la red de contactos, hacer negocios efectivos con proveedores, posibles compradores y conocer nuevas tendencias en el mundo de la moda y del turismo.
- Número de participantes: 20 empresarios

Logros:





Feria Comercial “Eje Moda”: 14 empresarios del sector confección de Riosucio participaron como expositores con los siguientes resultados:

- 48 contactos durante la rueda de negocios
- \$413 millones como valor aproximado del total de las expectativas de negocios generados de la rueda de negocios con un 85% de probabilidades de que se den cierres efectivos según encuesta aplicada a los empresarios.
- 3 cierres efectivos de negocios por valor de \$11 millones 250 mil.
- 4 ventas directas en stand por valor \$2 millones 250 mil.
- 9 negociaciones con posibilidad de cierre de venta en el stand por \$62 millones.

7° Congreso Iberoamericano de Producto Turístico – INCUBATOUR:

- 6 empresarios del sector turismo de los municipios de Aguadas, Salamina, Supía y Viterbo apropiaron conocimientos en la creación de productos turísticos, promoción y comercialización de productos o servicios turísticos y tendencias del viajero con el fin de dar herramientas para que puedan crear experiencias diversificadas

Programa Vender Más en el municipio Anserma

- Objetivo: Desarrollar un programa con 12 empresarios del municipio de Anserma a través de un entrenamiento de 72 horas a los dueños de las empresas y su equipo comercial, para incrementar sus habilidades, competencias y actitudes en temas comerciales.
- Número de participantes: 12 empresarios

Logros:

- Estructuración del modelo comercial alineado con la estrategia en cada empresa
- Revisión de la segmentación de sus clientes
- Implementación de nuevas estrategias de marketing digital
- Transformación de la forma de pensar y de ver las ventas como una estrategia para crecer.

Aliados: Manizales Más

Asesoría en sitio de trabajo para empresarios y Entidades sin ánimo de Lucro – ESALES

- Objetivo: Asesorar y fortalecer a los empresarios y 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.
- Número de participantes: 32 Empresas

Logros:

- 8 Esales y 2 Empresas con cierre de brechas en temas de mercadeo y estrategias comerciales.
- 5 Esales y 15 Empresas con cierre de brechas en temas financieros y operación productiva
- 1 Esal con cierre de brechas en temas de administración y asociatividad
- 1 Esal con entrega de diseño de portafolio digital

Actividades de Relacionamiento con empresarios de municipios “Vamos por el éxito empresarial”

- Objetivo: Compartir experiencias exitosas desde múltiples perspectivas como la familia, la responsabilidad, la autorrealización, el crecimiento personal y el crecimiento empresarial que les

Somos el mejor socio de los empresarios y de la región

Manizales Sede Principal Aguadas Cile 6 5-09 Teléfono 851 5520

Carrera 23 26-60 Anserma Cra 4 9-14 Teléfono 853 1515

PBX: 884 1840 Riosucio Cra 5 6-15 Teléfono 859 1676

Trámites registrales 896 2121 Salamina Cra 6 7-30 Teléfono 859 6150

dará a los empresarios participantes la confianza y herramientas para concentrarse en aquello que vale la pena y enfocarlo al camino del éxito al interior de sus negocios.

- Número de participantes: 313 Empresarios

Logro:

El 100% de los empresarios participantes ampliaron sus redes de contacto y encuentran útiles estos espacios de formación en habilidades blandas y relacionamiento.

Eventos de Promoción para sectores priorizados

Rio Es Moda

Objetivo: Visibilizar los productos del sector confección, textil y moda del municipio de Riosucio y preparar a los empresarios para atender la demanda nacional e internacional. El evento incluyó:

- Rueda de Negocios con la participación de 5 compradores nacionales e internacionales:
 1. THE RISING FIT - República Dominicana
 2. DLUNA LUPE DELGADO - Ecuador
 3. GRUPO ÉXITO - Colombia HERPO - Colombia
 4. DON REBAJÓN - Colombia
 5. MIA CONFITURA - Colombia
- Conferencias con dos diseñadores reconocidos en el medio de la moda:
- Conversatorio y Casting con Belky Arizala: Se realiza conversatorio exclusivo para emprendedores, empresarios del sector confección diseñadores de modas y se realiza casting para buscar nuevos talentos con modelos de la región, con los siguientes resultados: 65 modelos participan en el casting, 9 seleccionadas para hacer parte de la pasarela Rio es Moda con el colectivo de empresarios de Riosucio y colectivo de alta costura, estas modelos de la región fueron también seleccionadas para agencia de modelaje en Bogotá, 89 participantes en el conversatorio entre empresarios, diseñadores y emprendedores.
- 18 tips para Emprender, Juan Pablo Socarrás Yani: Comparte desde su experiencia tips para las diferentes etapas que atraviesan los empresarios con sus emprendimientos, algunos de estos que menciona como principales son los siguientes: Espíritu emprendedor, Inteligencia financiera, co – creación, trabajo en equipo, creatividad, observación, oportunidad, control, persistencia, pasión y prestigio. 59 participantes
- Proyecto de vida hecho a puntadas, Cleiner Cabadías: Comparte su historia de vida ligada a su emprendimiento empírico, hace énfasis en cómo a través de la conexión con las tradiciones indígenas del Chocó y sus diseños a logrado crear colecciones y experiencias para sus clientes. 21 participantes.
- Debate: “La Industria de la moda, los estereotipos de la imagen y la publicidad”. En este debate moderado por Belky Arizala, participan Juan Pablo Socarrás, Cleiner Cabadías y Sulma Arizala, quienes desde su experiencia como diseñadores y empresarios debaten sobre la industria de la moda. 89 participantes.
- Pasarela: Se presenta muestra de la cuadrilla del Carnaval de Riosucio - Belky Arizala abre pasarela con la colección “Alta Gracia” diseñada por Sulma Arizala - 22 marcas de las empresas de confección de Riosucio con puesta en escena, principalmente vestidos de baño, ropa deportiva, ropa interior y pijamas - Cierra pasarela Cleiner Cabadías con su colección “hecho a puntadas”



- Número de participantes: 22 empresarios del sector confección y moda de Riosucio

Logros:

- 22 empresarios en rueda de negocios.
- \$295 millones como valor aproximado de expectativas de ventas generadas en la rueda de negocios con un 92% de probabilidades de que se den cierres efectivos según encuesta aplicada a los empresarios.
- 1 pasarela del colectivo de empresarios de Riosucio en la Plaza La Candelaria enseñando sus diseños de vestidos de baño, ropa interior, pijamas y ropa deportiva, para el disfrute no sólo de los empresarios sino también de los habitantes.
- Visibilidad a nivel nacional e internacional del sector confección y moda de Riosucio

Concurso de preparación de bebidas especiales a base de café

- Objetivo: Promover la cultura de servicio y valor agregado en los establecimientos de venta de café ubicados en los municipios de Caldas que hacen parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio, para ofrecer un café de excelente calidad y de producción local.
- Número de participantes: 10 establecimientos expendedores de café de los municipios de Anserma, Viterbo, Salamina, Aranzazu, Supía, Neira y Manizales

Logros:

- 3 establecimientos con una inversión de \$18 millones en maquinaria para ampliar la producción y mejorar la preparación de las bebidas a base de café.
- 10 establecimientos capacitados en buenas prácticas de manufactura

Aliados: Procolombia, SENA, Gobernación de Caldas

Área de Turismo

Fortalecimiento al sector turismo

- Objetivo: Fortalecer a los empresarios del sector turismo en áreas estratégicas mediante asistencias técnicas.
- Número de participantes: 11 asistencias técnicas para empresarios del sector

Logros: mejoras en las competencias y en el conocimiento de los prestadores de servicios turísticos en temáticas como costos, diseño de producto, marketing, promoción, lo cual lleva a consolidar a caldas como destino turístico de calidad.

Aliados: PUM - Cooperación Holandesa

Promoción del departamento de Caldas: Fam Trip, Press Trip y Gira Comercial

- Objetivo: Promocionar el departamento de Caldas como destino turístico en las tipologías de vacacional y mice.
- Número de participantes: Fam trip: 10, Press trip: 5, Gira comercial: 6

Logros:



- Con la estrategia desarrollada se logró avanzar en el posicionamiento del departamento como destino turístico en otras regiones, dando a conocer atractivos turísticos de valor.
- Se logró tener cobertura en medios a través de publicaciones en radio, prensa y televisión nacional.

Aliados: Cotelco Caldas – Corporación para el Desarrollo de Caldas

Empresas en Trayectoria MEGA

- Objetivo: Brindar herramientas de direccionamiento estratégico encaminadas a alcanzar metas retadoras denominadas MEGA, a través del intercambio de experiencias de líderes empresariales con gran trayectoria.
- Número de participantes: 42 empresas

Logros:

- Se ha consolidado y fortalecido aún más nuestra red de Mentores MEGA quienes se han convertido en los movilizados de nuestra comunidad MEGA enfocada a pensar en el desarrollo de nuestra Región fortaleciendo nuestro tejido empresarial y logrando un trabajo colaborativo. Se cuenta con 26 mentores, gerentes y/o directivos de las empresas que ya han vivido la experiencia y que comparten sus aprendizajes con las empresas que están en curso.
- Se contó con la participación de 42 empresas de la ciudad y con más de 6 personas de cada organización
- 70% de las empresas han creado nuevos puestos de trabajo (entre 1 y 3 puestos creados por empresa).
- Las ventas crecieron entre el 3% y 15% en 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.

Aliados: Cámara de Comercio de Bogotá

Desarrollo de Proveedores

- Objetivo: Ofrecer un programa de fortalecimiento empresarial basado en la articulación y el trabajo colaborativo entre una Empresa Ancla y varios de sus Proveedores para mejorar la productividad y la competitividad de ambos.
- Número de participantes: 2 empresas ancla y en total 28 empresas proveedoras. 10 de CHEC y 18 de EFIGAS.

Logros:

- Se realizaron procesos de acompañamiento a la medida de las necesidades de la empresa ancla, siempre buscando mejorar el trabajo colaborativo con sus proveedores.
- Empresas proveedoras de EFIGAS: 72 horas de acompañamiento en temas como: liderazgo organizacional, comunicación y trabajo en equipo, servicio al cliente, gestión del talento humano, planeación administrativa y análisis financiero.

- Empresas proveedoras de CHEC: 240 horas en total para acompañamiento individual en diferentes áreas de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico aplicado. Áreas como: Direccionamiento estratégico, Finanzas, Mercadeo, Prestación de servicios, entre otras.
- De igual forma se llevan a cabo comités de proveeduría en alianza con ANDI, en los que se buscó acompañar a los empresarios en los retos de compras y suministro, siempre viendo a sus proveedores como sus principales aliados.

Aliados: CHEC - EFIGAS

Fábricas de Productividad

- Objetivo: Brindar asistencia técnica para mejorar la productividad interna de las empresas para que produzcan más y mejor. Este es un programa desarrollado en alianza con Colombia Productiva y las cámaras de Caldas y Risaralda.
- Número de participantes: 50 empresas (25 de Manizales, 13 de la ciudad de Pereira, 7 Dosquebradas, 2 de la Dorada, 2 de Chinchiná y 1 Santa Rosa)

Logros:

- Se firma convenio con Colombia Productiva en el mes de mayo de 2019 con vigencia de un año para acompañar a 50 empresas de Caldas y Risaralda, siendo la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas la coordinadora del convenio en ambos departamentos.
- Para el mes de diciembre se continúa con el levantamiento de indicadores y planes de acción en muchas de las organizaciones, y en otras en la intervención por parte del extensionista (consultor) en la línea priorizada.

Concepto	Manizales	Pereira	Dosquebradas	Dorada	Chinchiná	Santa Rosa	Totales
Meta	25	13	7	2	2	1	50
Con Diagnóstico	28-25	15	6	2	2	1	51
Selección de Línea	25	13	5	2	2	1	48
Selección de Extensionista	24	10	5	2	2	1	44
Inicio de Intervención - cronograma	21	10	4	2	2	1	40
Empresas plan de acción a la fecha	19	6	4	2	2	1	34
Empresas que finalizan en 2020	25	13	7	2	2	1	50

Aliados: Colombia Productiva, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Sena, Cámaras de Comercio de: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, La Dorada y Chinchiná.

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas como actor del ecosistema de competitividad e innovación ha venido ejerciendo un papel protagónico en el desarrollo competitivo de la región, consolidando cada vez más una oferta integral acorde a las realidades y necesidades del territorio, lo que demuestra los resultados de los esfuerzos articulados que se vienen emprendiendo en alianza con las diferentes instituciones que conforman el ecosistema de la ciudad y de la región, para lograr un tejido productivo más competitivo y sofisticado.

Entre los logros más significativos obtenidos desde la Unidad de Innovación y Desarrollo Regional se destacan:

Desarrollo Empresarial



- El Laboratorio de Creatividad e Innovación – NeuroCity ha permitido fomentar la creatividad y la innovación; convirtiéndose, en una palanca fundamental del desarrollo y cierre de brechas para los sectores promisorios.
- NeuroCity diseñó un portafolio de acompañamiento personalizado que permite ver la innovación como un camino hacia el crecimiento y la competitividad empresarial.
- Ha efectuado eventos de entrenamiento y formación dirigidos a facilitadores y consultores empresariales, beneficiando alrededor de 2.583 participantes.
- 88 talleres se han ejecutado en todo el país.
- El Laboratorio tuvo presencia en más de 15 municipios del país.
- Uno de los principales logros desde el área de innovación, estuvo representado en el aporte a los procesos de competitividad del tejido empresarial nacional desarrollados con iNNpula a través del acompañamiento que el Laboratorio de Creatividad e Innovación NeuroCity en el programa Héroes Talks, trascendiendo fronteras y acompañando a empresarios de regiones apartadas del país como Puerto Carreño, Mitú, Leticia, entre otras; contribuyendo así a la construcción de región y por ende de país.
- Otro logro importante fue la incorporación de los temas de innovación a los diferentes programas sectoriales que se lideran desde la entidad, tal fue el caso del acompañamiento brindado al proyecto para el fortalecimiento del sector Lácteo en Caldas y el Programa Máquina de Innovación para empresas del sector metalmecánica, aportando a la competitividad de estas empresas y logrando a través de procesos de prototipado y validación, incorporar nuevos productos y servicios a sus portafolios.
- Otro caso a resaltar, es el Programa Manizales Innova, el cual obedece a un esfuerzo conjunto con la Secretaría de Tic y Competitividad de la ciudad. En el marco de este programa, el 80% de las empresas lograron resultados en términos de generación de nuevos empleos e ingresos, ahorro en costos, apertura de nuevos mercados, entre otros.

Desarrollo Regional, Cooperación e Inversión:

- Desde la Agencia de Promoción y Atracción de inversión de la ciudad de Manizales Invest in Manizales se brindó asesoría para que los inversionistas encuentren en Manizales las condiciones óptimas para crecer y de esta manera impulsar el desarrollo económico y social de nuestra ciudad.
- Desde Invest in Manizales se promocionó a Manizales como destino atractivo de inversión, y es así como los inversionistas pueden encontrar en Invest In Manizales apoyo para cada etapa de su proceso de inversión, de tal manera que se acompañan en las fases de exploración, instalación y operación.
- A través de Invest in Manizales se logró la instalación de 7 nuevas empresas en el departamento de Caldas por un monto de inversión de 23.033.333 millones de dólares y la generación de 936 empleos.
- Asimismo, se suscribieron 3 convenios para el fortalecimiento de la cooperación y la inversión con la Alcaldía de Manizales, la Gobernación de Caldas y el Concejo de Caldas de Reis



(España). También se gestionaron 3 proyectos, uno de los cuales fue aprobado por APC-Colombia y 30 empresarios beneficiados por becas para participar en cursos cortos.

Competitividad

En temas de competitividad si bien Caldas ocupó el octavo lugar en el Índice Departamental de Competitividad 2019, fue el único departamento dentro del top 10 que registró una mejora relativa con respecto al recalcado realizado para 2018. De igual forma el desempeño del departamento fue más que sobresaliente en los pilares relacionados con la dinámica empresarial y la innovación.

Durante el 2019 en alianza con actores estratégicos, se actualizó la Agenda Departamental de Competitividad e Innovación, que pretendía dar respuesta a las necesidades de los diferentes sectores económicos, priorizando proyectos transversales a las apuestas productivas identificadas, lo que impactará en el grado de sofisticación del aparato productivo. Fue el resultado de un proceso de articulación entre los diferentes actores regionales, organizaciones e instituciones que hacen parte del ecosistema empresarial innovador del departamento.

Igualmente, brinda las bases para la identificación de brechas y fallas que se presentan en el departamento a nivel de Infraestructura y servicios para la actividad productiva y tecnológica de la información y las comunicaciones, eficiencia del comercio exterior, eficiencia de los mercados laborales, capital humano y transferencia de conocimiento y tecnología, innovación y emprendimiento innovador y servirá de guía estratégica y hoja de ruta para el crecimiento productivo y competitivo de Caldas en los próximos años.

Se implementó la estrategia REIP “Región Estratégica de Internacionalización Prioritaria”, con el fin de lograr impactos en las exportaciones de Caldas a través de los corredores logísticos, además de tener los instrumentos de medición de impacto en el aprovechamiento de los TLC vigentes.

Se realizó un mapeo sobre la oferta Institucional Regional de los programas de fortalecimiento empresarial, en el cual se visitaron los actores más importantes del territorio con el fin de conocer las líneas de trabajo y los programas específicos.

Desde la Comisión Regional de Competitividad de Caldas en alianza con el Banco de Desarrollo América Latina - CAF, se acompañó la implementación de los estudios previos y de factibilidad de dos proyectos estratégicos para el departamento tales como: el Aeropuerto del Café y el puerto multimodal de La Dorada.

Desde el área de Estudios Económicos realizaron las ediciones 9 y 10 de la Serie Economía y Empresa. En la entrega N°9 se realizó un análisis para establecer la relación entre la pobreza y la informalidad laboral en Colombia en el 2018 con énfasis en Caldas, Quindío y Risaralda. En la entrega N°10 en asociación con las cámaras de comercio de Pereira y Armenia se realizó un estudio sobre la dinámica del comercio exterior en el Eje Cafetero entre 2009 y 2018.

Notas de coyuntura económica local y regional con el objetivo de hacer seguimiento a la economía del territorio sobre temas diversos como sector agropecuario, competitividad, desempleo, exportaciones, inflación, informalidad, pobreza, sectores productivos, entre otros.

Se realizaron 5 boletines económicos en temáticas relacionadas con Economía y Sociedad; Salud y Educación; Y Seguridad y Vivienda. De igual forma se realizaron dos boletines adicionales en temas relacionados con el mercado laboral y demografía empresarial en Manizales.

Por tercer año consecutivo se realizó la Encuesta Ritmo Empresarial-ERE, en la cual, a través de una muestra de los empresarios del grupo de Afiliados a la Cámara de Comercio, se hace un sondeo

Somos el mejor socio de los empresarios y de la región

Manizales Sede Principal	Aguadas	Cile 6	5-09	Teléfono	851 5520
Carrera 23 26-60	Anserma	Cra 4	9-14	Teléfono	853 1515
PBX: 884 1840	Riosucio	Cra 5	6-15	Teléfono	859 1676
Trámites registrales 896 2121	Salamina	Cra 6	7-30	Teléfono	859 6150



de perspectivas económicas del semestre pasado y expectativas económicas del semestre siguiente, con el fin de tener un termómetro de la coyuntura empresarial en el territorio.

Se realizaron una serie de informes y publicaciones los cuales sirvieron como insumo para la toma de decisiones en el territorio. En este sentido es importante remarcar las participaciones en espacios de ciudad como el concejo municipal de Manizales en donde se abordaron discusiones en torno a los *call centers* y las participaciones en la mesa técnica de empleo con la alcaldía de Manizales y al Caja de Compensación Familiar (CONFA), en donde se discutió sobre la dinámica del mercado laboral, particularmente en lo relacionado con la informalidad laboral y la destrucción de puestos de trabajo.

Se elaboró una *dashboard* o Tablero de series económicas con los principales indicadores demográficos y socioeconómicos de Caldas.

Se efectuaron publicaciones de competitividad regional, abordando temas como la diversificación de la canasta y destino de las exportaciones del departamento. De igual forma se realizaron varias entregas relacionadas con la formalidad laboral utilizando varios criterios y con énfasis en algunos sectores como la industria manufacturera, agricultura y construcción.

Por otra parte, se realizaron otra serie de entregas cuyos contenidos están relacionados con indicadores objetivos de la competitividad como el capital humano, facilidad para hacer negocios e innovación.

Se llevó a cabo la socialización del Informe de Percepción Ciudadana en Manizales, dicho informe contiene una serie de indicadores subjetivos (percepción) sobre las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad y la socialización del Índice de Ciudades Universitarias en asocio con la fundación Corona, este indicador permite establecer cuáles son las ciudades con las mejores condiciones para realizar procesos formativos a nivel de pregrado. Finalmente, en el mes de octubre se realizó la socialización.

En el marco del Observatorio Económico de Caldas se realizó el cálculo de la Matriz Insumo Producto Multirregional y la construcción del PIB municipal 2017 y 2018 preliminar. Es importante mencionar que Caldas es uno de los pocos departamentos con estimaciones del PIB a nivel municipal.

Igualmente se acompañaron en alianza con el Centro de Observación para la Infraestructura de Caldas (COIC) los siguientes proyectos estratégicos para la competitividad del departamento:

1. Aeropuerto del Café: El año 2019 se ha destacado por logros significativos en torno a la consolidación del Aeropuerto del Café:
 - Inclusión en el Artículo 67 del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, donde se establece que los recursos destinados para el proyecto, serán ejecutados a través de un Patrimonio Autónomo constituido por Aerocivil.
 - Aprobación de \$50 mil millones dentro del presupuesto de Aerocivil para el año 2020.
 - Suscripción de “Convenio marco de colaboración y coordinación” entre Alcaldía de Manizales, Gobernación de Caldas, Aerocafé, MinTransporte, ANI y Aerocivil, con el objeto de aunar esfuerzos y fijar obligaciones de las partes. Allí se reglamentó un comité operativo que se reúne tres veces al mes.
 - Viabilización de fichas MGA y asignación de código BPIN por parte del DNP.
 - Expedición de CDP por los \$100 mil millones aprobados en el Presupuesto General de la Nación 2019.



2. Conexión vial Ánimas – Nuquí (Puerto de Tribugá): Como parte proyecto del Puerto de Tribugá, la Sociedad Arquímedes planifica la construcción y operación de las siguientes obras, cuyo porcentaje de avance se presenta en la tabla:

	AVANCE TÉCNICO		AVANCE AMBIENTAL (Insumos que se requieren para tramitar licencias ambientales).	
	Prefactibilidad	Factibilidad	Diagnóstico Ambiental de Alternativas (DAA)	Estudio de Impacto Ambiental (EIA)
1. Puerto multimodal de aguas profundas	100	90	95	50
2. Tren Quibdó – Nuquí	100	0	100	0
3. Vía Ánimas – Nuquí	100	0	100	75
4. Puertos fluviales de Quibdó y Tarena.	100	0	100	30
5. Puerto turístico y de cabotaje.	50	0	50	50
6. Holding empresarial alrededor del puerto • Patio de contenedores • Bodegas y patios • Logística y servicios internos • Astilleros • Suministros • Máquina y equipo • Pesca industrial • Actividades turísticas • Zona franca permanente especial en Nuquí y Quibdó • Zona franca multiempresarial	50	02	N/A	0
7. Navegabilidad del río Atrato	100	0	100	30
8. Interconexión eléctrica para la ciudad puerto y demás servicios domiciliarios y no domiciliarios.	0	0	0	0

3. Mejoramiento vial Manizales –Mariquita (Conexión Eje Cafetero – Magdalena Centro): A continuación, se reportan los porcentajes de avance (con corte al 31 de octubre de 2019) en las obras que adelanta el INVIAS como parte de la Variante Manizales, donde se están interviniendo los tramos Estación Uribe – La Fuente y San Marcel – El Sena:

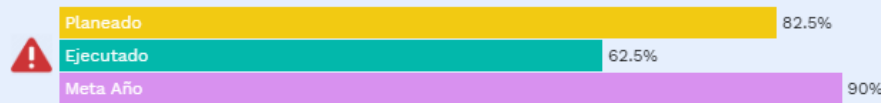
Fecha de corte: 31 oct. 2019
ESTADO: EN EJECUCIÓN

Inicio:
Final:

1 abr. 2016
24 ene. 2020

Obra *

CALDAS



Financiero *



* Porcentajes de avance acumulados

** Cifras en millones de pesos constantes 2019



- Plan Vial Departamental II: Según informe de gestión realizado por la Secretaría de Infraestructura, en el marco de la junta del mes de junio del Comité Intergremial de Caldas, de los 1.785Km de vía correspondientes al departamento de Caldas, 831 de ellos se consideran estratégicos por su flujo vehicular y acceso poblacional, e históricamente se han podido pavimentar 596Km.

En este periodo de gobierno, con inversiones por \$251 mil millones, se entregan contratos en ejecución por 124Km, es decir, 20% de los corredores estratégicos pavimentados en la historia de Caldas. Además, se entregan al próximo gobernante al menos 150Km de vías diseñados en fase 3, y estudios y diseños de 50 sitios críticos, para presentar proyectos al Sistema General de Regalías en el primer mes del 2020.

- Concesión Pacífico III: El último reporte de avance por Unidad Funcional, indica un porcentaje general del 74% con corte al mes de octubre de 2019:

UNIDAD FUNCIONAL	AVANCE	OBSERVACIONES
[1] La Virginia – Asia	100%	En operación normal.
[2] Asia – Alejandría	73%	Entrega en marzo de 2021.
[3] La Manuela – Tres Puertas – Irra	92%	Entrega en octubre de 2019. La entrega no incluye: - Intersección a nivel La Manuela [Entrega en primer semestre de 2020] Demoras por la entrega de las vías de Autopistas del Café por parte de la ANI. - Puentes en el sector de Preconcreto [Entrega en primer semestre de 2020] Demoras por cambios en los diseños, buscando mayor seguridad y disminución presupuestal.
[4] Irra – La Felisa	99%	Entrega en noviembre de 2019.
[5] La Felisa – La Pintada	26%	Entrega en octubre de 2021.

- Autopistas del Café: En un trabajo conjunto entre la Concesión y los tres Gobernadores del Eje Cafetero, en el marco de las gestiones por la aprobación de la Región Administrativa y de Planificación (RAP) - Eje Cafetero, se presentaron ante la ANI las obras y actividades a ser ejecutadas dentro del Otrosí No.20. Más del 50% de los recursos del Otrosí No. 20 (\$57 mil millones), se asignaron para la construcción del Par Vial Campoalegre, que cuenta con estudios y diseños Fase III avalados por la interventoría desde octubre de 2018.



7. Plataforma Logística Multimodal La Dorada: la firma IDOM se encuentra ejecutando el “Estudio de viabilidad y conceptualización técnica, financiera y jurídica para una plataforma Logística Multimodal en La Dorada – Caldas – y un Truck Centre en Chinchiná – Caldas –”, que tiene una duración de 12 meses a partir de noviembre de 2018 y tiene por objeto:

- Evaluar la factibilidad de ubicar una Plataforma Logística Multimodal en La Dorada, considerando su aportación al Sistema Logístico Nacional.
- Elaborar los estudios de pre-dimensionamiento de la Plataforma Logística Multimodal con base en la vocación logística.
- Evaluar posible ubicación del Puerto Logístico Multimodal en al menos tres alternativas, con base en criterios determinantes.

8. Hidroeléctrica Miel II: Iniciando el mes de marzo, se consiguió asignación por confiabilidad de 120MV/hora en la subasta Nacional de la CREG, evidenciando que el proyecto es considerado viable técnica, económica y ambientalmente. Miel 2 entregará al Sistema Nacional, un equivalente al 3% de la energía del país; se proyecta entrar en operaciones para el año 2024, tendría un costo de 250 millones de dólares y actualmente está en proceso de consecución del socio inversionista.

9. Sistema Estratégico de Transporte Público de Manizales y Villamaría (SETP): Con aportes de la Embajada Británica por \$2.076 millones y \$150 millones de la Alcaldía de Manizales, se firmó convenio con Findeter para realizar los diseños del Sistema Estratégico de Transporte Público de Manizales.

10. Macroproyecto San José: Finalizando el mes de agosto, la Alcaldía de Manizales y la ERUM realizaron la entrega de 173 viviendas en el sector de La Avanzada. Los beneficiarios son residentes de diferentes sectores de la comuna, que cumplieron con los requisitos estipulados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Esta Unidad de Ejecución está conformada por 212 apartamentos; los 39 restantes serán entregados una vez el Ministerio de Vivienda expida las resoluciones de asignación de subsidios.

11. Se acompañó la redefinición estratégica de Estoy Con Manizales. Desde junio se dio inicio a la definición y construcción de una batería de indicadores, que permitiera medir las principales variables de la Visión 2032 y del Diagrama Sistémico del proceso de Estoy con Manizales.

PRINCIPALES RETOS PLANTEADOS POR LA CÁMARA PARA LA VIGENCIA 2020

El principal reto de la Entidad es avanzar en el cumplimiento de la MEGA en cuanto a incrementar la cobertura de los matriculados que acceden a servicios empresariales, contribuir a que los empresarios intervenidos con servicios de fortalecimiento y crecimiento empresarial aumenten sus ventas y crear nuevos servicios que se conviertan en fuente de ingresos para la entidad.

Como retos complementarios tenemos:

- Desde el cumplimiento de la función registral el reto es promover el uso de la Ventanilla Única Empresarial – VUE y la integración de los trámites de seguridad social (registro patronal) a la VUE, por parte de los emprendedores y mantener la posición de Manizales en el primer lugar del Doing Bussines.



- El aumento del uso de los canales virtuales para los trámites registrales, con miras a optimizar los tiempos del empresario y disminuir el uso de papel en la realización de sus trámites.
- Desde la entrega de servicios empresariales el reto es seguir identificando indicadores que permitan establecer el impacto logrado en el tejido empresarial, a través de los diferentes programas y proyectos que desarrolla la entidad.
- Desde la gestión de la innovación y el desarrollo regional el reto es mantener el liderazgo en la gestión de proyectos de desarrollo y la atracción de recursos de inversión y cooperación en beneficio de la región.
- La implementación y puesta en marcha de la Agenda Departamental de Competitividad e innovación de Caldas, el seguimiento continuo del Tablero de Control como herramienta para medir el éxito de todos los planes, proyectos e iniciativas propuestos, y la articulación institucional para lograr una correcta implementación de la Agenda y el mejoramiento de la calificación de Competitividad del departamento.

TASAS DE SUPERVIVENCIA Y DE CIERRE DE LAS EMPRESAS

La tasa de supervivencia de las empresas en la ciudad de Manizales a un año es de 69,2%.

Tasa de supervivencia de las empresas de 3 años

La tasa de supervivencia de las empresas en la ciudad de Manizales a 3 años es de 45,2%.

La tasa de supervivencia de las empresas en la ciudad de Manizales a 5 años es de 33%.

Actualmente, en la jurisdicción de la CCMPC se encuentran activas y renovadas al año 2019 y 2020, 11.151 empresas (personas naturales y jurídicas) con más de 5 años de edad.

La tasa de cierre de las empresas entre 1 y 3 años para la ciudad de Manizales es de 18,4%. Es decir que 18,4 empresas cierran por cada 100 empresas que existen.

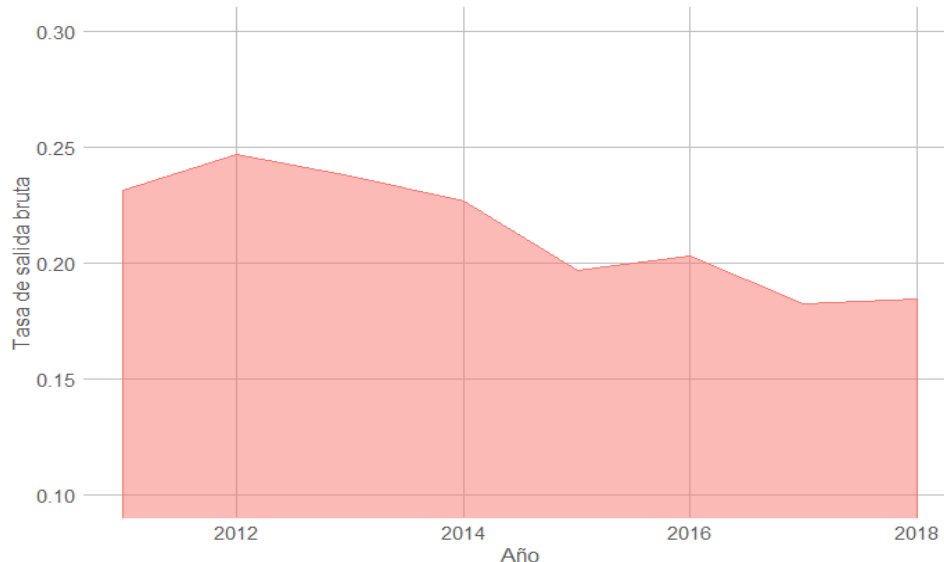
Salidas de empresas en Manizales

Para calcular las empresas que dejan de hacer parte del mercado, se deben tener consideraciones similares a las presentadas para el nacimiento de empresas. En primer lugar, una empresa que se divide no se considera como una salida propiamente, al igual que aquellas que se combinan. Además, teniendo en cuenta que pueden presentarse reincorporaciones, entonces se recomienda considerar una salida como una empresa que deja de aparecer en los registros por más de dos años. Debido a que se desea entender la dinámica más reciente y que acoger esta recomendación puede subestimar las salidas en los últimos años, se considera salida para aquella empresa que en un período t no está activa pero que sí lo estuvo en un período anterior.

Hechas estas aclaraciones, se estima que en Manizales durante 2018 dejaron de existir 2.830 empresas que aparecían activas durante el año anterior. Este valor está por debajo del promedio para los últimos 8 años que fue de 2.875.

Cabe considerar que el mayor número de salidas se presentó durante 2012, año en que dejaron de existir 3.047 empresas. Estas cifras implican entonces una tasa de salida bruta igual a 18,4% durante 2018, es decir que 18,4 empresas cerraron durante 2018 por cada 100 empresas que existían en 2017. Como se aprecia en el gráfico 1, esta tasa tiene una tendencia a la baja, encontrándose en niveles cercanos al 23% entre 2010 y 2014, pero con caídas durante los años siguientes.

Gráfico 1. Tasa de salida bruta para las empresas de Manizales. 2011 – 2018.



Fuente: Estudios económicos CCMPC con base en Registro Mercantil CCMPC

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS FRENTE A LOS HALLAZGOS EVIDENCIADOS POR LA ENTIDAD EN LA VIGENCIA 2019

Durante el año 2019 se implementaron acciones de mejora derivadas de las auditorías de la Oficina de Control Interno y de los planes de manejo de riesgos suscritos por los líderes de los procesos, las cuales se describen a continuación:

3.1 Proceso de Contratación y Compras:

- Se identificaron los proveedores críticos de la entidad y como complemento al proceso de selección y evaluación de proveedores que se tiene establecido, se definieron los requisitos que éstos deben cumplir en cuanto a producto o servicio, así como el método de control y la frecuencia en la aplicación del control. Lo anterior, con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento en la ejecución de contratos.
- Se implementó la elaboración de informes mensuales dirigidos a la dirección de la Unidad Administrativa y Financiera, como mecanismo de seguimiento al cumplimiento de los plazos definidos para la publicación de los contratos y órdenes en el SECOP.
- Se inició la digitalización de los archivos de gestión de los procesos contable y financiero y contratación y compras, de este último, específicamente la serie contratos y convenios.

3.2 Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- Se instalaron las licencias de directorio activo en los equipos de cómputo y se adquirieron licencias adicionales con el fin de cubrir la totalidad de equipos de la entidad.

Asimismo, se incluyeron las políticas de seguridad del directorio activo en el Manual de Hardware y Software con el que cuenta la entidad.

- Se extendió la aplicación del procedimiento de ejecución de backup a los equipos alquilados, con el fin tener respaldo de la información procesada ante eventuales fallas en el funcionamiento de los sistemas de información.
- Se documentó el plan de contingencia de atención al público en Tesorería y se concluyó la elaboración del manual de contingencia y continuidad del negocio de los activos críticos de la entidad (hardware, software, equipos eléctricos, equipos de telecomunicaciones, servicios de internet), el cual identifica y describe amenazas y vulnerabilidades asociadas a cada activo crítico, así como los procedimientos de recuperación ante cualquier fallo ocasionado en los mismos.

3.3 Proceso Infraestructura – Planeación física y logística:

- Se definió y documentó el procedimiento para conciliar saldos contables del uso de salones, con el fin de minimizar el riesgo de omisión o error en el cobro del servicio de alquiler de salones.
- Se actualizó el procedimiento de toma física de inventarios con el fin de fortalecer el control a los activos fijos de la entidad.
- Se implementó la conservación virtual de las autorizaciones de tratamiento de datos personales de los usuarios del servicio de salones, la cual viene contenida en el correo de solicitud que envían los tomadores de este servicio.

3.4 Proceso de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos y CAE:

- Se formalizó el procedimiento para la devolución de dineros en los casos en que el servicio fue pagado con cheque y el valor girado fue superior al costo del trámite; así como en los casos en que el formulario fue cobrado, a pesar de que había sido impreso por el cliente.
- Se efectuó revisión de los procedimientos del proceso, incluido el de Recepción y Trámites PQRSF, identificando aquellos que debían ser actualizados.
- Se implementó revisión periódica a documentos inscritos para garantizar que estos se encuentran debidamente archivados.

3.5 Consultoría para el Desarrollo Empresarial:

- Se incluyó como requisito para la selección de consultores la verificación de referencias, con el fin de fortalecer el proceso de selección para la eficiente prestación del servicio de consultoría.
- Se implementó un formato donde se evidencian las necesidades y expectativas de los empresarios al momento de contratar los servicios de consultoría con la entidad para mitigar el riesgo de expectativas de usuarios no satisfechas.
- Se elaboró formato en Excel donde se relacionan todos los contratos y las fechas en las cuales se debe hacer seguimiento y se incluyeron en el calendario de correo electrónico las alertas de las fechas de vencimiento de los contratos, con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento de obligaciones por parte de los consultores.



3.6 Gestión Humana:

- Se implementó el modelo de evaluación del desempeño del personal de la entidad.

PRINCIPALES DIFICULTADES QUE NO LE PERMITIERON A LA CÁMARA EL LOGRO DE LOS RETOS PROPUESTOS PARA LA VIGENCIA 2019

Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

- Dificultades presentadas en el proceso de actualización del SII 2 que afecta la integración con el software de gestión documental, se realizó la gestión con los proveedores de ambos softwares para la solución de los inconvenientes presentados.
- Dificultades en la implementación del software de la gestión documental. Se realizó visita a las instalaciones de Makrosoft a fin de gestionar los temas pendientes, soluciones a implementar y reforzar la capacitación para un uso óptimo de la herramienta.

Unidad de Desarrollo Empresarial

Emprendimiento

En los temas de emprendimiento para los empresarios del sector de economía naranja se tuvieron algunas dificultades ya que abandonaron el proceso y no terminaron, teniendo en cuenta esta situación, se buscarán mecanismos para generar mayor atracción y retención una vez inscritos. También es importante destacar que este es un grupo empresarial nuevo para la entidad, y cuenta con una dinámica diferente con respecto a otros sectores.

Así mismo, se buscará iniciar con actividades en el primer semestre del año, donde se evidencia una menor demanda de sus labores.

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

Una de las principales dificultades que se presentó desde el área de innovación y cooperación fue el retraso para la gestión y formalización de los convenios con los aliados locales y nacionales, lo que generó que algunas de las metas propuestas cambiaran de vigencia a 2020, afectando la meta de gestión y también la ejecución presupuestal, al no poder efectuar las contrapartidas pactadas, como fue el caso de la formación empresarial en el marco del Programa Alianzas Fase V en alianza con Confecámaras, entre otras con actores nacionales e internacionales.





SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA CÁMARA

Ejecución del presupuesto:

- Ingresos:

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, en el 2019, de un presupuesto inicial de ingresos de \$ 11.567.621.290 ejecutó \$11.918.853.869, cumpliendo en un 103.04% en este rubro.

- Egresos:

El indicador de gestión de egresos fue de 100%. De \$11.315.607.091 aprobados se ejecutó la totalidad de este valor.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA

La gestión de las unidades misionales de la CCMPC es apoyada por la Unidad Administrativa y Financiera. El 30% de las metas de actividad del plan de acción 2019 estuvieron a cargo de esta Unidad. A continuación, se muestran las áreas que componen esta Unidad y sus actividades realizadas durante el año:

Área de Gestión Humana

Líneas de acción:

- Propender por el desarrollo del personal que requiere la Organización para el logro de la estrategia:
 - ✓ Fortalecer las competencias del equipo de trabajo: desarrolló un plan de capacitación para el personal de la Entidad.
 - ✓ Se levantó la línea de base Nivel de desempeño y competencias.
 - ✓ Se diseñó un modelo de sucesión.
 - ✓ Se apoyó en la consolidación de una sola narrativa, buscando volverla en cultura, frente a los servicios de la CCMPC;
 - ✓ Se promovió la cultura deseada para el logro de la Mega.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral.
 - ✓ Se ejecutó el plan de promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores.
- Asegurar un ambiente laboral posibilitador de la productividad y la calidad de vida laboral.
 - ✓ Se realizó medición del nivel de percepción del clima laboral y se llevaron a cabo 2 mediciones de satisfacción del cliente interno.
 - ✓ Se diseñó la metodología de grupos focales, y se realizaron 2 de ellos.

Área Tecnología

Línea de acción:

- Fortalecimiento y gestión eficiente de los recursos, infraestructura y servicios tecnológicos de la organización
 - ✓ Se actualizó y ejecutó el Plan estratégico de Tecnología de la Información (PETI).
 - ✓ Se elaboraron 2 informes de monitoreo del entorno.





- ✓ Se desarrolló el Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
- ✓ Se ejecutó el Plan de mantenimiento de la operación tecnológica.
- ✓ Se llevó a cabo el ciclo de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.
- ✓ Se aplicó un ciclo de auditoría de hardware y software.
- ✓ Se prestó atención a requerimientos internos a través de la mesa de ayuda de sistemas.
- ✓ Se acompañó a las dependencias internas para la operación del CRM.

Área de Planeación Física y Logística

Líneas de acción:

- Diseñar e implementar estrategias para que nuestros grupos de interés nos sientan como sus aliados en el logro de sus objetivos.
 - ✓ Se llevó a cabo el proceso de alistamiento de salones para eventos.
 - ✓ Se ejecutaron 512 horas de alquiler de salones, 608 horas de préstamos; 2.309 horas en eventos internos.
 - ✓ Se desarrolló la estrategia de fidelización.
 - ✓ Se operó el CRM.
 - ✓ Se levantó línea base del nivel de satisfacción de los usuarios del alquiler y préstamo de salones.
 - ✓ Se diseñó y ejecutó el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo.
 - ✓ Se atendieron los requerimientos locativos a través de la mesa de ayuda.

Área de Planeación y Finanzas

Líneas de acción:

- Sistema de Gestión de la Calidad – SGC
 - ✓ Entre el 23 y el 24 de mayo de 2019, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas recibió auditoría de seguimiento a su Sistema de Gestión de Calidad, por la SGS, bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, manteniendo su certificación y logrando cero no conformidades. Le fue otorgado el certificado CO17/7478, válido hasta el 18 de enero de 2020.

Los servicios certificados son: 1. Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Centro de Atención Empresarial, 2. Servicio de Afiliados, 3. Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y el Sistema se apoya en siete procesos más: 4. Gestión general, 5. Seguimiento al SGC, 6. Infraestructura, 7. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 8. Gestión Humana, 9. Contratación y Compras, 10. Mercadeo y Promoción Institucional.

- Indicadores de gestión
 - ✓ En el año 2019, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas realizó seguimiento al direccionamiento estratégico de la Entidad, a través del Balanced Scorecard - BSC, el cual es un cuadro de mando integral que sincroniza los indicadores existentes. Consta de cuatro perspectivas:
 1. Financiera: mide cumplimiento de ingresos anuales, cumplimiento egresos anuales, participación de ingresos no registrales sobre los totales, ingresos por alianzas para ampliar la gestión.
 2. Clientes: mide ahorros o incremento de ingresos en empresas atendidas, satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación, número de empresas nuevas atendidas en programas de fortalecimiento y crecimiento empresarial, satisfacción con los programas de crecimiento y fortalecimiento empresarial.
 3. Procesos internos: mide cumplimiento del SGC, crecimiento de renovaciones virtuales, cumplimiento del plan de acción, número de comerciantes renovados.





4. Aprendizaje y crecimiento: mide la calificación del clima laboral y el incremento de competencias organizacionales.

El BSC permitió, trimestralmente, hacer un monitoreo a todo el grupo de indicadores medidos en la Cámara y tomar las acciones correctivas o preventivas pertinentes a tiempo.

- ✓ Se evaluaron metas de actividades, egresos e ingresos, mediante una herramienta administrativa complementaria para hacer seguimiento de las acciones proyectadas por todas las unidades y áreas de la Entidad y que están contempladas en el plan de acción del año.
- ✓ El seguimiento del mejoramiento continuo de la Entidad se realizó por el coordinador de cada proceso del Sistema de Calidad, el cual cuenta con un objetivo, un resultado esperado o planificado, monitoreado a través de uno o varios indicadores de gestión.
- ✓ Se aplicaron encuestas de satisfacción del usuario periódicamente y para cada uno de los procesos del SGC, cuyos resultados se utilizan para la toma de decisiones en cuanto a las acciones de mejora de los diferentes servicios prestados por la Entidad.

Comunicaciones Institucionales

Líneas de acción:

- Fortalecimiento de las relaciones con los usuarios, visibilización de la gestión de la Entidad y posicionamiento de la marca CCMPC a partir de los atributos institucionales:
 - ✓ Se publicaron 6 ediciones periódico institucional Cámara al Día y 2 ediciones de la Revista Empresarial.
 - ✓ Se celebró el día del periodista.
 - ✓ Se publicaron 132 boletines de prensa.
 - ✓ Se emitieron 10 programas de radio virtual.
 - ✓ Se desarrollaron estrategias en redes sociales.
 - ✓ Se llevó a cabo el cuarto concurso fotográfico.
 - ✓ Se distribuyeron calendarios de pared y de escritorio.
- Fortalecimiento de la comunicación interna de la CCMPC
 - ✓ Se ejecutó un plan de comunicaciones interno.

Área de Mercadeo

Líneas de acción:

- Contribuir al fortalecimiento de la narrativa institucional para que se convierta en cultura.
 - ✓ Se realizaron actividades para fomentar el uso del CRM y así promover la cultura del conocimiento de nuestros clientes.
 - ✓ Se diseñó y socializó un plan de vigilancia estratégica.
 - ✓ Se realizaron 10 planes de mercadeo de acuerdo con los diferentes segmentos de clientes.
 - ✓ Se ejecutó un programa de endomarketing.
 - ✓ Se diseñó y ejecutó un programa sobre cultura comercial y de negociación.
- Visibilización de la gestión de la Entidad y posicionamiento de la marca CCMPC.
 - ✓ Se ejecutó un plan para hacer presencia en eventos de ciudad y región;
 - ✓ Se desarrolló campaña publicitaria.
- Conocimiento de nuestros grupos de interés en relación con los servicios de la CCMPC.





- ✓ Se realizaron 3 grupos focales.
- ✓ Se intervinieron 7 municipios con el plan de vigilancia estratégica.

Control Interno

Actividades más relevantes realizadas desde la oficina de control interno durante la vigencia 2019.

- Se realizaron las auditorías con enfoque basado en riesgos planeadas a los diferentes procesos de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas. A través de éstas, se evaluó el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- Se lideró y asesoró en la actualización y en la elaboración de los mapas de riesgo por procesos y en la generación de los planes de manejo para los riesgos con criticidad importante, conforme a lo establecido en la política de administración del riesgo.
- Se verificó el cumplimiento de los planes de acción de las unidades de la Entidad.
- Se acompañó y apoyó a la administración en la presentación de los diferentes informes a los entes de control.
- Se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como con entes de control externos.
- Se lideró el comité de control interno, espacio en el que se evalúa la ejecución del plan de acción y presupuesto y se identifican los riesgos que pueden afectar su cumplimiento y las acciones a implementar para minimizarlos.

SITUACIÓN JURÍDICA DE LA CÁMARA

Actualmente se tiene pendiente por resolver una acción de Nulidad y Restablecimiento del derecho, en la cual actúa en calidad de demandante, el Municipio de Aguadas – departamento de Caldas, y como demandada la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, por rechazo a la impugnación del Registro Único de Proponentes del señor Álvaro Hernando Naranjo Olaya, interpuesta por el Municipio el 12 de septiembre de 2017.

La respuesta a la mencionada acción, fue presentada por la Cámara ante al Juzgado Octavo Administrativo del Circuito el 23 de mayo de 2018. La última actuación registrada corresponde al auto del 23 de enero de 2020, notificado el mismo mes y año, mediante el cual citan a las partes a audiencia inicial para el 22 de julio de 2020.

En calidad de demandante, se interpuso ante la Fiscalía denuncia penal por presunta falsedad material en documento público (certificado de existencia y representación legal) la cual se radicó con el número 20193160011182 de enero de 2019 y el cual se encuentra activo. A la fecha no se tiene conocimiento de otros procesos, denuncias o sanciones en contra de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

Cumplimiento de las Normas sobre Propiedad Intelectual:

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas ha dado cabal cumplimiento con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000; normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

