



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

Informe de Gestión
Vigencia **2018**



JUNTA DIRECTIVA PERÍODO 2015-2018 (A DICIEMBRE 31 DE 2018)

REPRESENTANTES DE LOS COMERCIANTES

PRINCIPALES

JUSTO PASTOR LÓPEZ GIRALDO

Centro Galerías Plaza de Mercado Limitada

GLORIA ESTELLA ZULUAGA RAMÍREZ

Impresos Megacolor (Segunda Vicepresidenta)

GERMÁN LÓPEZ GÓMEZ

Tecnología en Cubrimiento S.A TOPTec S.A.

Y Manilit S.A

FREDY GARCÍA RAMÍREZ (Presidente)

U.D.R. Unidad de Radiología

JULIO ÁNGEL BETANCUR CRUZ

Juli B Computadores

JUAN CARLOS ALZATE ARANGO

Sociedad Coordinadora de Buses Urbanos de

Manizales S.A - Socobuses

SUPLENTES

ANDRÉS HENAO ROBLEDO

C.I. Súper de Alimentos S.A.

LORENZO MEJÍA RESTREPO

Meals de Colombia S.A.S.

GLORIA JANETH SUÁREZ ARISTIZÁBAL

Janeeth Eventos S.A.S.

DAVID ANDRÉS ECHEVERRI AUBAD

Ceveco S.A.S.

REPRESENTANTES DEL GOBIERNO

PRINCIPALES

LORENZO CALDERON JARAMILLO (Primer Vicepresidente)

FELIPE CALDERÓN URIBE

ÓSCAR VILLEGAS VELÁSQUEZ

SUPLENTES

NORBEL CARDONA FLÓREZ

LÁZARO FELIPE MONTES TRUJILLO

CARLOS EDUARDO SOSSA HENAO

REVISOR FISCAL

Nexia International Montes & Asociados S.A.S.

Principal: Eduardo Alberto Arias Zuluaga

Suplente: Jesús Antonio Gómez Loaiza





JUNTA DIRECTIVA PERÍODO 2019-2022

(Los representantes de los comerciantes fueron elegidos el 6 de diciembre de 2018)

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

Impresos Megacolor (Primera Vicepresidenta)

SUPLENTES

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 DUQUE

Integral Consulter Compañía Ltda.

REPRESENTANTES DEL GOBIERNO

PRINCIPALES

LORENZO CALDERÓN JARAMILLO (Segundo Vicepresidente)

FELIPE CALDERÓN URIBE

ÓSCAR VILLEGAS VELÁSQUEZ

SUPLENTES

NORBEL CARDONA FLÓREZ

LÁZARO FELIPE MONTES TRUJILLO

CARLOS EDUARDO SOSSA HENAO

REVISOR FISCAL

Nexia International Montes & Asociados S.A.S.

Principal: Eduardo Alberto Arias Zuluaga

Suplente: Jesús Antonio Gómez Loaiza





Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

NR 890.801.042 6



2018

Conoce la gestión de la
CCMPC
en la región



Registros públicos y asuntos jurídicos, CAE Centro de Atención Empresarial
Servicio de afiliados
Fortalecimiento y desarrollo empresarial

Somos el mejor socio de los empresarios y de la región

Manizales Sede Principal	Aguadas Cra 49 14	Cle 6 5 09	Teléfono	851 5520
Carrera 23 26 60	Andesma Cra 56 15		Teléfono	853 1515
PBX: 884 1840	Rinsucio Cra 67 30		Teléfono	859 1676
Trámites registrales 896 2121	Salamina Cra 67 30		Teléfono	859 6150

www.ccmppc.org.co @ccmpcoficial /CCManizales @CCManizales



FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL



1.032 participantes en capacitaciones de actualización empresarial



16 empresarios afiliados hicieron parte del programa Vender Más, con 72 horas de entrenamiento para fortalecer habilidades comerciales



28 empresarios participaron en misiones sectoriales: Colombiamoda 2018 y Sweet Fair dirigida a panaderías y reposterías



95 empresarios recibieron asesoría especializada en temas de Invima y código de barras



78 microempresarios visitaron empresas referentes de la ciudad para conocer buenas prácticas



168 comerciantes de barrios comerciales de la ciudad participaron en talleres de temas empresariales



26 empresarios de los sectores ferretero y panaderías participaron del programa de Núcleos Empresariales, recibiendo capacitación a la medida y asesoría en sitio de trabajo



58 entidades sin ánimo de lucro participaron de un programa de fortalecimiento empresarial, a través de sesiones de formación y asesorías grupales



Inauguramos el **Centro de Transformación Digital Empresarial** de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, estrategia en alianza con Mintic e iNNpulsa



207 empresarios generaron su plan de transformación digital empresarial



50 empresarios iniciaron ruta de transformación digital con la apropiación de soluciones tecnológicas: ERP y CRM

EMPREDIMIENTO CULTURAL



Realización de la tercera versión de "Tejidos" en alianza con la Universidad Nacional, con:



13 participantes en el Laboratorio de Co-producción.



24 emprendedores participantes del Café Cultural Puntadas



22 oferentes y 22 demandantes con 220 citas en la rueda de negocios



16 participantes en el Showcase



25 organizaciones con stand en la Feria Cultural



3 talleres de temas empresariales orientados a las necesidades de este sector con 85 participantes





EMPRENDIMIENTO



78 emprendedores del programa "Empréndelo" recibieron formación en habilidades blandas y 58 asesoría en sitio de trabajo en áreas estratégicas de su empresa



20 empresarios son mentores del programa Empréndelo a través de la estrategia *Coffee Mentoring*



20 empresas de Manizales acompañadas para el ingreso a nuevos mercados a nivel nacional a través del programa Antenas Nacionales



\$386 millones en acuerdos comerciales para los empresarios que participaron de la rueda de negocios en alianza con Actuar Microempresas, el SENA Regional Caldas y la CCMPC



9 eventos de mentalidad y cultura emprendedora, denominados "Conexión 49" con 369 participantes



\$48 millones gestionados para la sostenibilidad de la Red de Emprendimiento de Caldas



923 emprendedores inscritos en la plataforma: www.emprendecaldas.com



Reconocimientos Cóndor un evento que exalta la labor de los emprendedores y empresarios del Departamento, premiando 10 categorías diferentes.

SERVICIOS REGISTRALES, DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE



70.611 usuarios atendidos con un nivel de satisfacción superior al 97,64%



20.030 comerciantes renovados en nuestra jurisdicción



3.532 nuevas empresas creadas en un solo día, un único lugar y un único contacto



876 comerciantes y empresarios capacitados en temas legales y registrales



281 casos resueltos a través de la conciliación y el arbitraje



1.295 usuarios asesorados sobre los mecanismos alternativos para la solución de sus conflictos





FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL DE MUNICIPIOS



1.536 participantes en capacitaciones en temas empresariales



79 participantes en los encuentros innovadores en Neurocity



257 participantes en las Tertulias del Comercio en 4 municipios: San José, Risaralda, La Merced y Marulanda



103 establecimientos inscritos al concurso de vitrinismo y decoración, 3 concursos realizados y premiados



43 inscritos al Concurso Emprendo y 15 finalistas con apropiación en metodología *Pitch* y 4 empresarios premiados con insumos y maquinaria para mejorar su ciclo productivo



Conformación de **2 núcleos empresariales** con 35 empresarios, para los sectores de confección y moda en Riosucio, y turismo con hoteleros de Neira, Filadelfia, Aránzazu, Salamina, Pácora y Aguadas



30 empresarios participantes de las misiones empresariales de turismo en Anato 2018 y del sector confecciones a Colombiamoda 2018



1 Fam Trip (viaje de familiarización) para dar a conocer la oferta turística de los municipios del Norte de Caldas con la ruta de la arriería



90 horas de asesoría en sitio de trabajo para 15 Entidades sin Ánimo de Lucro de los municipios de la jurisdicción



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

**atención
a municipios**

Puntos de atención al comerciante:

Aguadas	Clle 6	5-09	Teléfono	851 5520
Anserma	Cra 4	9-14	Teléfono	853 1515
Riosucio	Cra 5	6-15	Teléfono	859 1676
Salamina	Cra 6	7-30	Teléfono	859 6150





CONSOLIDACIÓN EMPRESARIAL



Más de **200 empresas** intervenidas para fortalecer la economía de la región



Más de **30 empresas** atendidas en el Programa Desarrollo de Proveedores



Más de **300 participantes** en encuentros empresariales



Mesas
de Competitividad

9 sectores acompañados a través de Mesas para la Competitividad y Comisión Regional de Competitividad



2° encuentro nacional del sector **Marítimo y Fluvial** para el Fortalecimiento de la Cadena de Valor Astillera, con 201 asistentes y México como país invitado



17 empresas participantes del programa Empresas en Trayectoria Mega y 12 mentores entrenados en esta metodología



9 empresas acompañadas en Gobierno Corporativo y Protocolo de Familias



Un clúster consolidado con 6 líneas de negocios identificadas, de las cuales 4 se encuentran en desarrollo



Reconocimientos a nivel nacional con el **Cluster Metalmeccánico** de Manizales y Caldas: Mejor iniciativa clúster del país en la categoría madurez relativa y segundo puesto en Valor Compartido de la Cámara de Comercio de Bogotá



2 proyectos empresariales aprobados por más de \$464 millones y más de 120 empresas a beneficiar



22 empresas acompañadas para el ingreso a nuevos mercados nacionales e internacionales, con estrategias innovadoras y en alianza con la Armada Nacional y el Buque Escuela ARC Gloria por 7 países



43 empresas acompañadas para el ingreso a nuevos mercados nacionales e internacionales



Negocios generados por más de un millón de dólares (US\$1.112.835) a través del **Programa de Antenas Internacionales**



Apoyo a **6 empresas exportadoras** para la consecución de 14 nuevos clientes a través del Programa de Antenas Internacionales



Apoyo a las empresas para el ingreso a nuevos mercados como Chile y Panamá y México con recompras

Cooperación
Internacional

\$1.096.702.262 en cooperación técnica gestionados a través de alianzas público-privadas para fortalecimiento empresarial. Consolidación de alianzas estratégicas con India, España y Holanda para fomentar la competitividad empresarial en el territorio

126 empresas e instituciones beneficiarias de intercambios de buenas prácticas, misiones, asistencia técnica con expertos y pasantías internacionales con Canadá, China, Corea del Sur, España, Holanda, India y México





86 sesiones de acompañamiento en innovación a empresarios e instituciones de todo el país

1.688 personas impactadas, generando competencias en innovación gracias a los servicios de NeuroCity

60 gerentes y líderes de innovación de empresas de la región en los "Café de Innovación"

283 empresarios acompañados en la implementación de sus proyectos y prototipos a través de la operación de la IV fase del programa Alianzas para la Innovación; incluyendo 86 facilitadores entrenados, 52 municipios de Colombia participantes y 42 cámaras de comercio vinculadas

21 empresarios a los que se les generaron capacidades de gestión de innovación gracias al programa Manizales Innova, ejecutado en alianza con la Alcaldía de Manizales



NeuroCity

Laboratorio de creatividad e innovación

12 emprendedores acompañados en la evolución de sus iniciativas con el programa Innóvate CHEC del Grupo EPM, del cual Neurocity fue aliado

El laboratorio de Creatividad e Innovación fue reconocido por iNNpulsas como uno de sus casos de éxito a nivel nacional, en el marco de la presentación de resultados de la institución para el año 2018



51 empresas del Eje Cafetero, 25 de ellas de la jurisdicción de la CCMPC, fueron acompañadas en la implementación de sus prototipos y proyectos de innovación, gestionando recursos con Colciencias por alrededor de \$200.000.000 para apalancar dichas iniciativas



15 facilitadores del Eje Cafetero, actualizaron sus conocimientos en innovación y acompañaron a las empresas en la implementación de sus prototipos y proyectos



ALIANZAS PARA LA
INNOVACIÓN





PACTOS POR LA
INNOVACIÓN
WWW.COLCIENCIAS.GOV.CO

EJE CAFETERO

65 organizaciones de la región se sumaron como nuevos firmantes de la estrategia nacional que busca que las empresas incrementen su inversión en actividades de ciencia, tecnología e innovación.

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



PROGRAMA SISTEMAS DE INNOVACIÓN

27 empresas del Eje Cafetero, 14 de la jurisdicción de la CCMPC, recibieron consultoría internacional para implementar su sistema de innovación, generando alrededor de \$6.632 millones en órdenes de compra, a través de un proyecto piloto que permitió desarrollar prototipos de nuevos productos y servicios



40 nuevas alianzas y conexiones generadas entre empresas participantes del programa, para acelerar su crecimiento y aumentar su competitividad



89 personas de la región certificadas en el Programa Gestión de la Innovación Nivel I con el Global Innovation Management Institute (GIMI)



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

programa de afiliados



1.190 comerciantes y empresarios vinculados al Programa de Afiliados



505 afiliados renovados a domicilio



189 participantes en ciclos de formación y programas especiales de fortalecimiento y crecimiento empresarial



454 asistentes a eventos de relacionamiento empresarial y celebraciones especiales





72 inversionistas atendidos



7 inversionistas instalados



17.2 millones de dólares
americanos de inversión
recibida



195 empleos generados

visit.
manizales



\$7.000 millones calculados
como movimiento económico a
través de los eventos realizados



25 eventos de ciudad captados
y apoyados en su ejecución



5.000 turistas atraídos
aproximadamente a través de
los eventos

Tu éxito es nuestra razón de ser

Nos complace dar a conocer el resumen de la gestión realizada por la **Cámara de Comercio de Manizales por Caldas** durante el 2018; cada logro lo alcanzamos gracias a nuestros empresarios, héroes que día a día se enfrentan a retos titánicos y **lo apuestan todo para hacer un aporte invaluable a nuestra región.**



www.ccmpc.org.co



@ccmpcoficial



/CCManizales



@CCManizales

Manizales Sede Principal

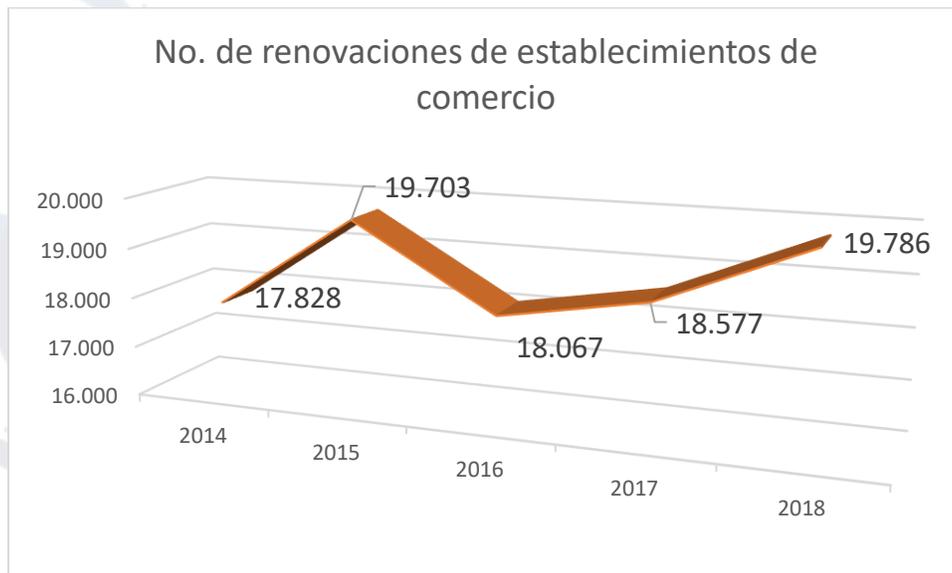
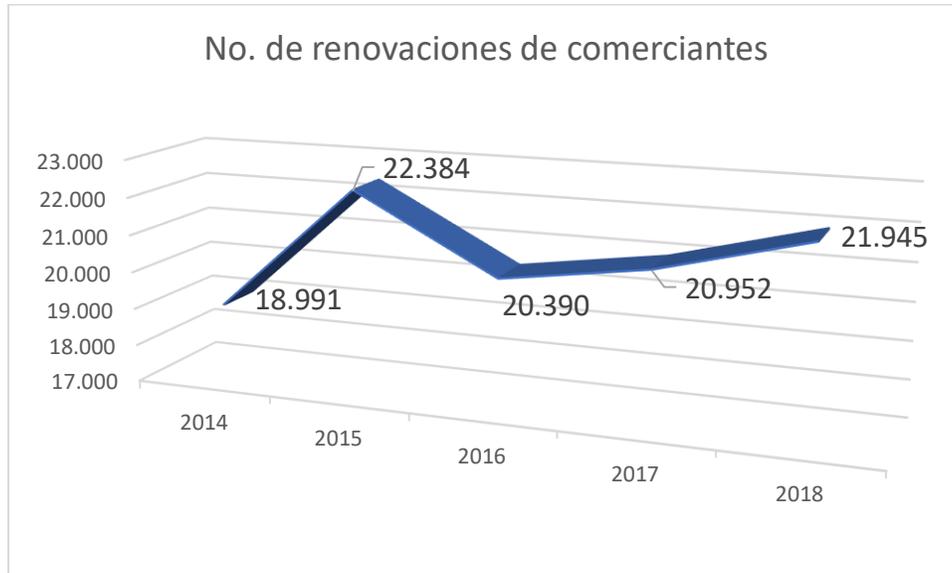
Carrera 23 26 – 60 / PBX: 884 1840

Trámites registrales 896 2121



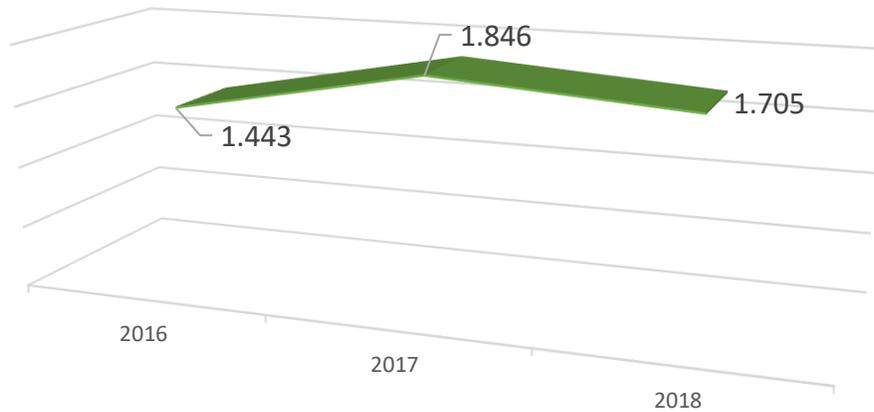


MOVIMIENTO DE ALGUNOS TRÁMITES DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

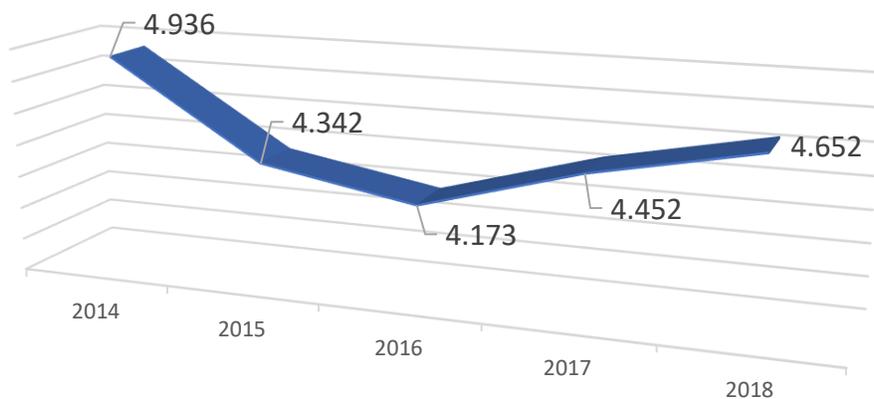


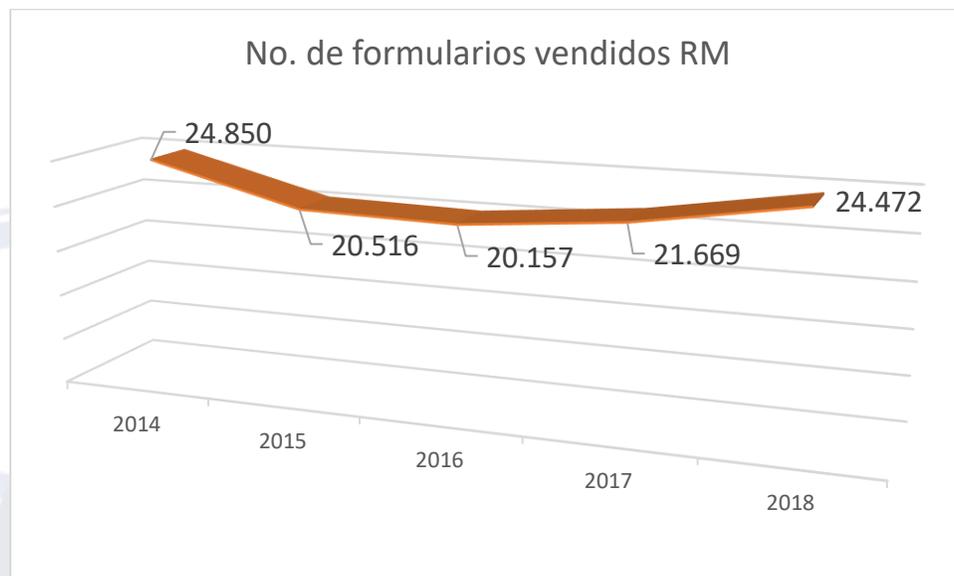
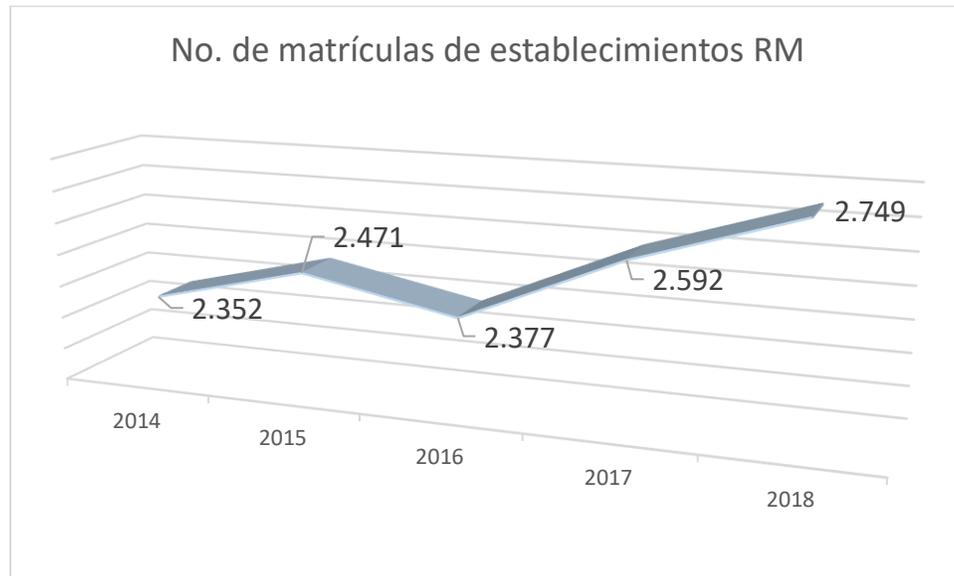


No. de renovaciones de ESAL



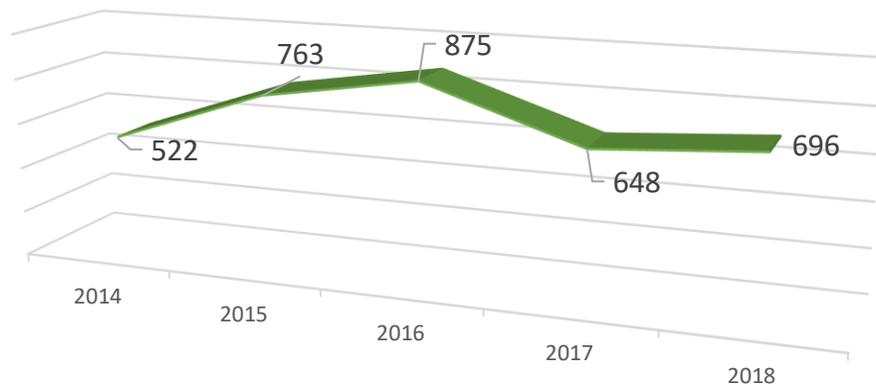
No. de matrículas de comerciantes RM



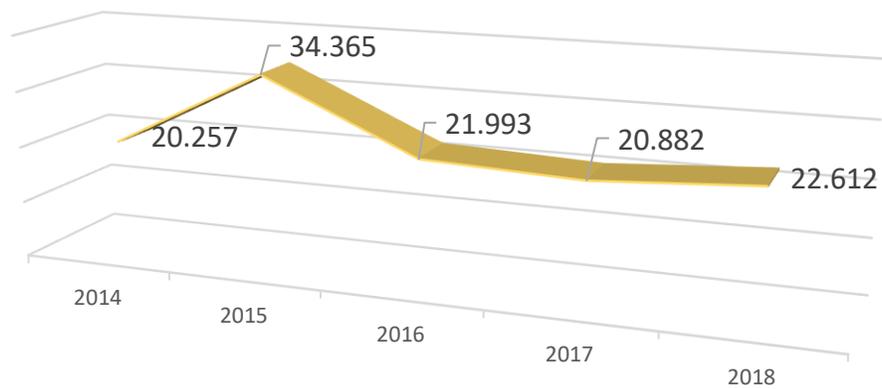


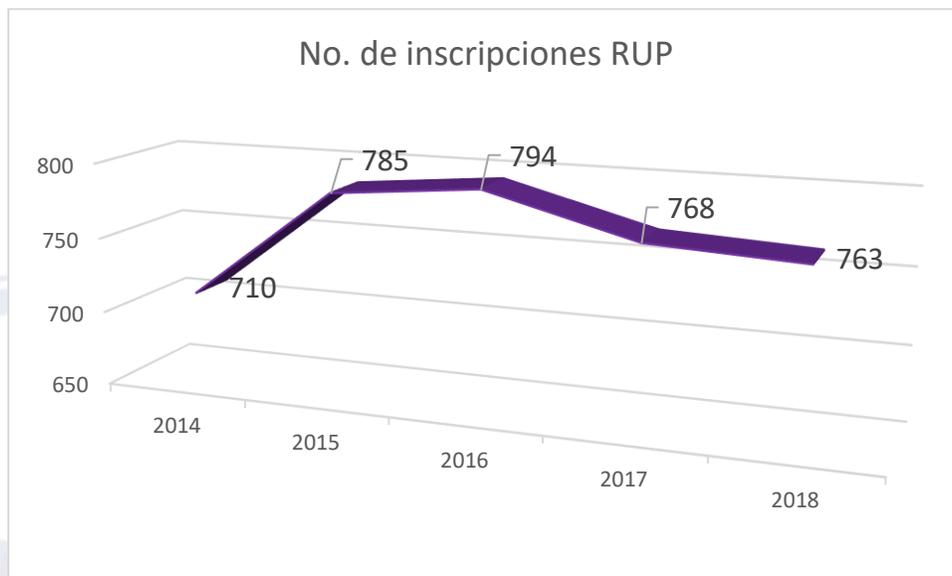
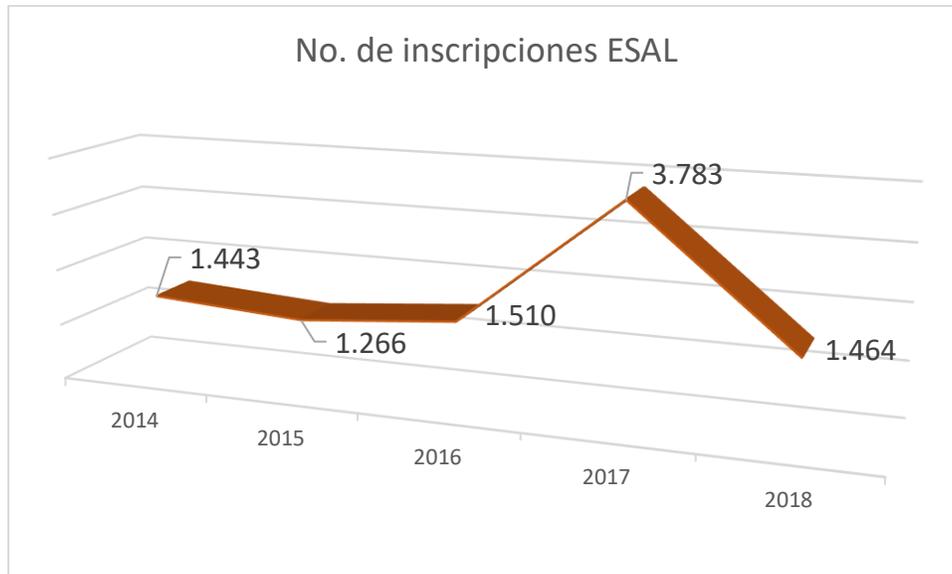


No. de estados financieros depositados



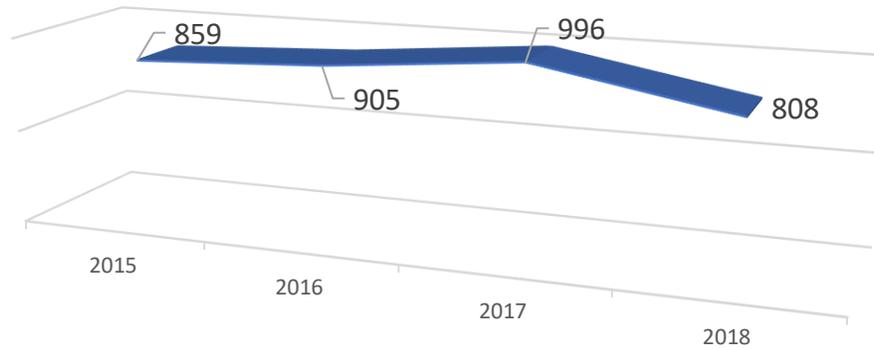
No. de inscripciones RM



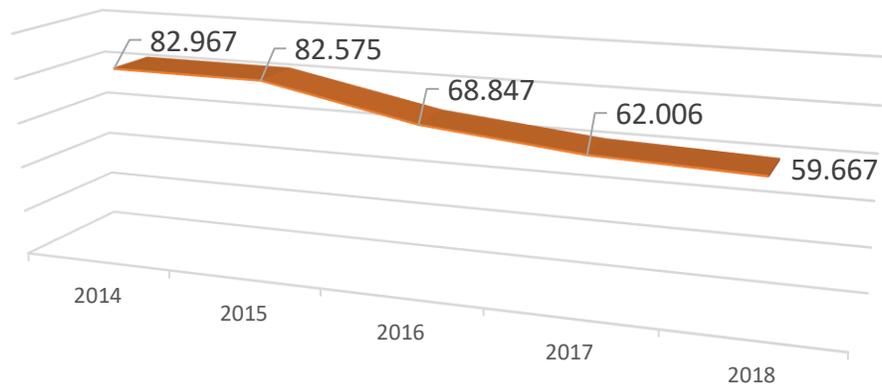




No. de inscripciones RNT

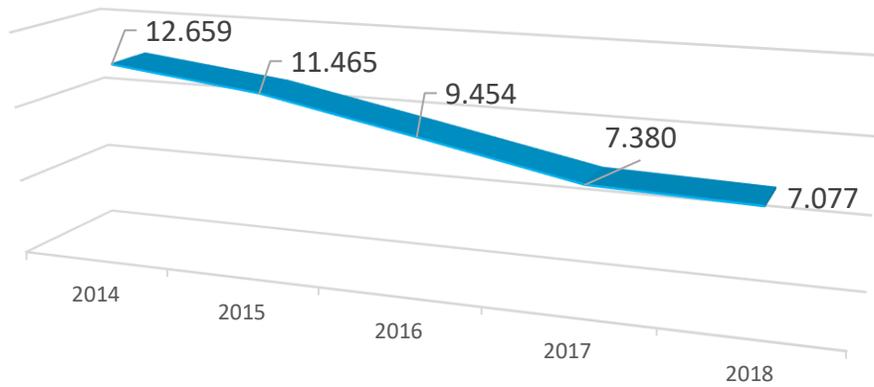


No. de certificados RM

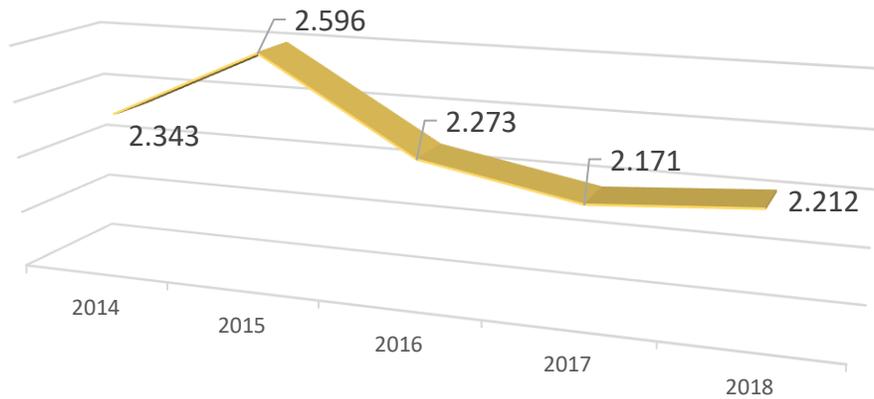




No. de certificados ESAL



No. de certificados RUP





CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS INFORME DE GESTIÓN 2018

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas - CCMPC, en el 2018 ejecutó el plan de acción teniendo en cuenta la MEGA establecida y su direccionamiento estratégico, el cual contempla cinco objetivos.

¡NUESTRA MEGA! ESA META GRANDE Y RETADORA...

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

Tendrá ingresos por
\$20.000 millones





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

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





Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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





VISIÓN

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

PROPÓSITO

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

MISIÓN

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

ATRIBUTOS INSTITUCIONALES

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

Transparente: cuidamos de manera impecable los recursos que administramos.

Innovadora: impulsamos y generamos una cultura de innovación.

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

VALORES INSTITUCIONALES

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

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

Confianza: actuamos con certeza, compromiso y pasión.

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





EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN

De manera ponderada, la CCMPC logró el 106.8% en la ejecución de su plan de acción 2018. Individualmente, el objetivo estratégico 1 alcanzó el 106.8% de cumplimiento, el 2 el 100%, el 3 el 111.4%, el 4 el 88% y el 5 el 86,3%.

Los principales indicadores de gestión de la Entidad, según el Balanced Scorecard y sus resultados fueron los siguientes:

Cumplimiento del presupuesto de ingresos: 118.85%.

Cumplimiento del presupuesto de egresos: 100%.

Satisfacción del usuario: 97.28%.

Cumplimiento del SGC: 98.32%

Resultados de otros indicadores de gestión:

- Satisfacción del cliente Registro Público

El nivel total de satisfacción del proceso de Registros Públicos fue de un 93%, medición que incluye nuestro servicio registral en sede principal, oficinas seccionales y servicios CAE. De los 809 usuarios encuestados, logramos una calificación positiva de 754 personas. Se analizaron las observaciones de los 55 encuestados que en alguna de las preguntas de la encuesta nos calificaron negativamente; en general, las observaciones se relacionaron con recomendaciones en cuanto a tiempos de espera en la atención y mayor claridad en la información.

La encuesta aplicada en el primer semestre de 2018 arrojó como resultado 99,16% en el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, el más alto desde que se viene haciendo esta medición (año 2004).

Las encuestas son socializadas con los diferentes equipos de trabajo para la retroalimentación de los aspectos que deben mejorarse. Dicho análisis nos llevó a la conclusión de que debíamos replantear nuestros horarios de atención al público, los cuales se ajustaron en 2019 de tal forma que podamos contar con mayor disponibilidad de personal para la atención al medio día.

- Asesorías para la Formalización

En Manizales la efectividad del Programa Brigadas para la Formalización en 2018 fue del 69%, puesto que, de 702 empresarios sensibilizados, logramos formalizar 484.

En 2017 formalizamos el mismo número de comerciantes, no obstante, la efectividad del programa fue del 61% pues los comerciantes sensibilizados fueron 792.

Como se puede observar en 2018 el programa logró mayor efectividad gracias a ajustes realizados en las diferentes estrategias que aplicamos para convencer a los comerciantes de las ventajas de estar en la formalidad.

De igual manera, entre los meses de abril y diciembre, este programa se desarrolló en los demás municipios de la jurisdicción.





En algunos municipios como Riosucio y Supía realizamos este programa en alianza con las alcaldías municipales para hacer cruces de las bases de datos y realizar un filtro de aquellos que cumplían parcialmente con su obligación legal.

Como resultado de esta estrategia logramos 288 empresarios sensibilizados y 198 formalizados en los municipios de la jurisdicción, con una efectividad del 68.75%.

A nivel global de la entidad, el nivel de efectividad logrado fue del 68.89%, con un número de asesorías totales de 990 y un total de formalizados de 682 comerciantes.

- Virtualización de los Registros

Si bien las transacciones virtuales representan sólo el 2,20% del total de transacciones realizadas durante la vigencia 2018 se presentó un crecimiento del 10.39% en comparación con el año 2017.

Las principales causas por las cuales la mayoría de nuestros usuarios prefieren realizar los trámites de manera presencial son:

- ✓ Nuestra ciudad es pequeña y los 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.
- ✓ Una gran mayoría de los comerciantes más pequeños no confían en la seguridad de los pagos a través de internet o no cuentan con tarjetas de crédito o débito.
- ✓ Adicionalmente, y con la finalidad de incentivar el uso de los trámites virtuales se ofrecen las opciones de pago a través de Baloto, Davivienda y puntos de atención de la empresa local Susuerte S.A.

- Comparativo matrículas canceladas

En cuanto a este indicador, entre el 2017 y el 2018 se presentó un aumento en el número de cancelaciones correspondiente al 11%; desde hace algunos años el número de cancelaciones ha venido en aumento debido a la depuración del RUES que hacemos anualmente según lo dispone la Ley 1727 del año 2014.

Así mismo, cuando se presenta la solicitud de cancelación, en nuestro formato utilizado para este trámite se tienen indicados una lista de motivos por los cuales se cancela la matrícula mercantil; dependiendo de lo que manifieste el usuario, el asesor le indica qué debe hacer y en algunos casos se evita la cancelación.

- 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, que atiende a Neira y Villamaría, y de cuatro Puntos de Atención al Comerciante, que operan durante todo el año, ubicados estratégicamente en Anserma para atender Belalcázar, San José, Viterbo y Risaralda; en Riosucio para atender Supía, La Merced y Marmato; en Salamina para atender Marulanda, Aranzazu y Filadelfia; y un punto en Aguadas para atender Pácora.

Así mismo, durante los primeros tres meses del año ubicamos 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.





Igualmente, contamos con programas como Brigadas para la formalización y Plan Amigos, que se ejecutan en toda la jurisdicción y con los servicios virtuales de registro que están disponibles 7x24.

- Tiempo de respuesta peticiones

La Cámara de Comercio responde de manera oportuna todas las peticiones que son radicadas de acuerdo a los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA. Solo el 6,3% de las peticiones son presentadas a través de los medios virtuales que la entidad tiene dispuestos para el efecto.

- Comparativo quejas y reclamos

Si bien el número de quejas y reclamos que presentan es bajo en comparación con el volumen de personas que atendemos, se observa un aumento del 46% en 2018 comparado con 2017.

Los principales asuntos objeto de las quejas y reclamos presentados fueron:

- ✓ Altos tiempos de espera para ser atendido en el horario al medio día
- ✓ Asesorías incompletas o poco claras
- ✓ Certificado expedido con errores

Las principales medidas adoptadas fueron las siguientes:

- ✓ Modificamos los horarios de rotación de los asesores del CAE los primeros meses del año, ampliando con esto el número de asesores para atender al medio día.
- ✓ Se analizó la información de nuestro sistema de asignación de turnos para identificar el número de usuarios y el tiempo de espera en el horario adicional, con el fin de plantear otras estrategias que nos permitieran minimizar los tiempos de espera.
- ✓ Luego de un análisis detallado de las causas que generaron altos tiempos de espera en la prestación del servicio en el horario del medio día, se decidió modificar nuestro horario de atención al público, a partir del 4 de febrero de 2019, con el fin de tener mayor número de asesores para la atención en este horario.
- ✓ Se hizo retroalimentación a los asesores para que brinden a los usuarios un acompañamiento integral en las asesorías que solicitan.
- ✓ Se realizó gestión con Confecámaras para que se implementen las acciones de mejora que sean necesarias para que los certificados no se generen con inconsistencias por fallas en el Sistema de Información Registral.

- Comparativo cumplimiento de capacitaciones gratuitas

Desde las diferentes unidades de la entidad realizamos las capacitaciones programadas en el plan de acción y las que surgieron durante el año derivadas de los diferentes procesos de intervención a las empresas y por temas coyunturales de interés de los empresarios o a petición de éstos o del gobierno.

A continuación, se presenta el resultado de este indicador por dependencias:

- Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos:

En cuanto a las capacitaciones realizadas por esta Unidad, se presentó un aumento del 9% respecto a las realizadas en 2017, se programaron 5 capacitaciones en el 2018 y se ejecutaron 12. Este aumento tan significativo obedece a que algunas de ellas se hacen por





solicitud de universidades o usuarios y otras sobre temas coyunturales presentados durante el año 2018 tales como: Registro Nacional de Bases de Datos, Factura Electrónica y Régimen Especial de la ESAL.

- Área de Innovación:

Desde la Unidad de Innovación y Desarrollo Regional se efectuaron en el marco de la formación Manizales Innova dos eventos de mentalidad y cultura, formación en Manizales Innova, una certificación Innovation Catalyst y desde el Laboratorio de Creatividad e Innovación NeuroCity dos cafés de innovación, se tenía planeado la realización de 8 eventos habiéndose ejecutado 6, ya que por las necesidades adicionales no previstas que se debieron atender desde el laboratorio para la ejecución de nuevos proyectos de mayor impacto, fue necesario disponer de mayor tiempo y dedicación del equipo para atender dichas demandas, alcanzando un cumplimiento del 75%.

- Unidad de Desarrollo de Medianas y Grandes Empresas:

Para el 2018 se programó la realización de 5 capacitaciones y en el marco del fortalecimiento empresarial realizado durante el año, se identificó la necesidad de realizar capacitaciones adicionales, por lo cual se cerró con 30 capacitaciones en dicho año, las cuales fueron:

Capacitaciones planeadas: 5

- ✓ Programa integral de intervención estratégica
- ✓ Gobierno corporativo
- ✓ 3 Foros empresariales
 - 2 Foros Reputación Empresarial
 - 1 Foro Gobierno Corporativo

Capacitaciones adicionales: 25

Dentro de los programas desarrollados en la Unidad para el acompañamiento a los empresarios, se identificaron necesidades colectivas en los grupos de trabajo acompañados, por ello, se vio la necesidad de implementarlos con el fin de mejorar los procesos en cada una de estas iniciativas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se generó un incremento con respecto al año 2017 de 4 capacitaciones, las cuales se desprendieron de la actualización en la normatividad vigente y oportunidades identificadas en comercio internacional y de la demanda en un tema estratégico como lo es la Reputación Empresarial.

Las 25 capacitaciones adicionales fueron:

- ✓ Programa Desarrollo de Proveedores: 3 capacitaciones
 - Taller gestión de desarrollo de proveedores para la competitividad
 - Capacitación en habilidades de creatividad e innovación
 - Tributaria para no tributarios
- ✓ Alianza ProColombia: 2
 - Diseñando mi modelo de negocio para la internacionalización
 - Conquiste los mercados internacionales con un plan comercial
- ✓ Normatividad y Oportunidades: 2
 - Pasado, presente y mañana de la regulación aduanera





- Cómo hacer negocios con Perú: Identifique las oportunidades comerciales, marco legal y regulatorio
- ✓ Consultoría Especializada: 11
 - 10 Cápsulas de propiedad intelectual ofrecida a los empresarios por demanda:
 - ABC de la propiedad intelectual
- ✓ Programa de Antenas Nacionales: 3
 - Manejo de objeciones
 - Presentaciones efectivas - PITCH
 - Inteligencia colectiva
- ✓ Clúster de Metalmecánica: 3
 - 2 Seminarios en manufacturas lean
 - Formación naval: terminología naval
- ✓ Sector Confecciones: 1
 - Costeo para el sector confecciones

- Unidad de Desarrollo de Microempresas

Desde el Área de Atención a Municipios de la Unidad de Desarrollo de Microempresas se proyectó en el plan de acción para la vigencia del año 2018, realizar 10 capacitaciones en temas de interés y de coyuntura sobre normatividades para los empresarios de la jurisdicción, meta planteada de acuerdo a las estadísticas de las capacitaciones realizadas en el año 2017, la cual se cumplió con un indicador del 330% dado a que realizamos 33 capacitaciones en los municipios de nuestra jurisdicción.

El incremento de este indicador se da por la petición de los empresarios de capacitarse en temas específicos de los diferentes sectores de la economía y que no se tenían programadas, sin embargo se realizaron en alianza con entidades como el SENA y Procolombia para dar solución a las necesidades de los empresarios.

Así mismo, desde el Área de Fortalecimiento Empresarial, en el año 2017 se realizaron 12 capacitaciones en temas empresariales y específicos, debido a las necesidades de formación resultantes de sectores empresariales atendidos en otros programas de fortalecimiento. Dado lo anterior, para la vigencia 2018 se programó realizar 5 capacitaciones en temas empresariales generales, dando como resultado un cumplimiento del 240%, el cual se generó por las diferentes alianzas realizadas con otras Instituciones como Confa, INVIMA y Universidades de la región, en temas coyunturales y de obligatorio cumplimiento para los empresarios.

- Área de Afiliados

Realizamos dos capacitaciones sin costo para los afiliados, de una que se tenía proyectada, cumpliendo así al 200% con esta actividad. La primera corresponde a un CICLO DE FORMACIÓN SOBRE ASPECTOS PRÁCTICOS PARA LA CONTRATACIÓN Y MANEJO DE PERSONAL, con una intensidad de 35 horas y con una participación promedio de 60 afiliados en cada una de las sesiones realizadas. La segunda corresponde a una conferencia sobre SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL, con una duración de 2 horas y con una asistencia de alrededor de 30 afiliados.





- Objeto indicador: Comparativo cumplimiento capacitaciones con costo

Desde la Unidad de desarrollo de microempresas no se programaron en el plan de acción capacitaciones con costo para la vigencia 2018. No obstante, dada la normatividad de obligatorio cumplimiento en algunos temas, se vio la necesidad de realizar tres capacitaciones con costo en: Sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo, Seminario en actualización laboral - UGPP y un seminario de Facturación electrónica.

Desde la Unidad de Innovación y Desarrollo Regional se programó para el 2018 en el plan de acción una capacitación con costo en el marco del Programa Sistemas de Innovación con un cumplimiento del 100%.

- Objeto indicador: Comparativo cumplimiento actividades de emprendimiento

En el año 2018 ejecutamos el programa Empréndelo en alianza con el BID y CONFECAMARAS, que contribuyó a incrementar el número de asesorías en fortalecimiento para empresas en etapa temprana, logrando un cumplimiento del 172%, en relación con las programadas. Estas asesorías se realizaron de acuerdo a las necesidades identificadas de los emprendedores.

Algunas de las actividades en las que se enmarcó la gestión de la CCMPC en el 2018 se relacionan a continuación:

ACCIONES DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Laboratorio de Creatividad e Innovación NEUROCITY:

- **Objetivo:** facilitar la apropiación de la creatividad e innovación en las empresas a través de herramientas y actividades diseñadas a la medida de acuerdo a las necesidades de cada empresa.
Desde NeuroCity concebimos el acompañamiento a los Empresarios como un camino a seguir en el que aprovechamos las capacidades empresariales y nuestro conocimiento en metodologías de creatividad e innovación. El acompañamiento a las empresas se realiza a través de Workshops (talleres) experienciales donde los participantes viven como es el proceso de creación de soluciones innovadoras.
- Logros:
 - Generamos competencias en innovación gracias a los servicios que desde allí brindamos, igualmente, efectuamos 73 sesiones de acompañamiento en innovación a empresarios e instituciones de todo el país, NeuroCity fue seleccionado por Colciencias y Confecámaras como operador nacional del Programa Alianzas para la Innovación en su Fase IV; acompañando a 283 empresas de 51 municipios de 7 regiones del país: Caribe, Pacífico, Llanos, Andino Amazónica, Eje Cafetero, Tolima Huila Cundinamarca y Santanderes Boyacá; en la implementación de su proyecto y/o prototipo de innovación. Además de generar capacidades en 86 facilitadores de diferentes regiones de Colombia. La tasa de permanencia de las empresas en el Programa, fue del 97,6%.
 - Participación activa y de manera simultánea, de alrededor de 435 actores, en todo el país.





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

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

- Asistentes: 1.754 personas impactadas desde NeuroCity
- Aliados: Comité de Cafeteros, Innpulsa

Programa Alianzas para la Innovación:

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

Manizales Innova:

- Objetivo: Generar capacidades en innovación especialmente en micros y pequeñas empresas de la ciudad, a través de la estructuración de sus Planes de Innovación.
- Número de participantes: 21 empresarios de la ciudad con 32 participantes





- Logros:
 - Empresas con equipos de trabajo pensando diferente, apropiando competencias y habilidades para hacer de la innovación un proceso permanente en sus empresas.
 - 24 funcionarios de empresas de la ciudad con Certification Innovation Catalys, certificado por el Global Innovation Management Institute (GIMI) - Boston Estados Unidos.
- Aliados: Secretaría de TIC y Competitividad de la Alcaldía de Manizales

Sistemas de Innovación:

- Objetivo: desarrollar capacidades para que las empresas establezcan un sistema básico de innovación y generen nuevos productos, servicios, procesos innovadores o nuevos modelos de negocio de forma sistemática
- Número de participantes: 27 empresas del Eje Cafetero, 14 de la jurisdicción de la CCMPC
- Logros:
 - Empresas con equipos directivos y de trabajo definiendo su estrategia de innovación, generando impacto en el crecimiento económico de sus negocios.
 - Empresarios apropiando conocimientos y metodologías pertinentes para gestionar su portafolio de proyectos de innovación basado en las oportunidades de crecimiento encontradas e implementando prácticas para conectarse con los actores del ecosistema de innovación.
 - 89 personas de la región se certificaron en el Programa Gestión de la Innovación Nivel I con el Global Innovation Management Institute (GIMI), empresas con inversiones en Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ACTI), que ascendieron a \$ 8.910 MM.
 - Se generaron alrededor de \$6.632 millones en órdenes de compra; a través de un proyecto piloto que permitió desarrollar prototipos de nuevos productos y servicios y generaron 40 nuevas alianzas y conexiones entre empresas participantes del programa, para acelerar su crecimiento y aumentar su competitividad.
- Aliados: Cámaras de Comercio del Eje Cafetero (Armenia para el Quindío, Pereira, Dosquebradas, Chinchiná) y Colciencias

Cooperación Internacional:

- Objetivo: Atraer recursos de cooperación internacional con enfoque de desarrollo empresarial que permita la transferencia de conocimiento, la generación de confianza y construcción de redes, para diversificar y cualificar el tejido empresarial y el posicionamiento de la ciudad.
- Número de participantes: 126 empresas e instituciones beneficiadas.
- Logros:
 - Captación de \$1.066.426.962, un incremento del 81% con respecto al 2017. Por cada peso invertido para la gestión de cooperación técnica y financiera, se están gestionando alrededor de 21 pesos a favor de la ciudad,
 - En alianza con el PUM de Holanda se brindó asistencia técnica a 4 empresas del sector lácteo de Caldas, en la zona rural de Manizales a Lácteos San Martín y en el corregimiento de San Félix (Salamina) a Prolacsa, Multilácteos San Félix y Coopronori. Estas asistencias abordaron temas que les permitieron a los empresarios ampliar la vida útil de los productos, el desarrollo de nuevos productos siguiendo la tendencia de alto valor





agregado y direccionamiento hacia el mercado de alto poder adquisitivo, así como el tratamiento productivo y/o ambientalmente responsable del lactosuero, al igual que el desarrollo de nuevos derivados lácteos.

- Aliados: Alcaldía de Manizales, Program PUM de Holanda, Programa CESO -SACO Canadá.

Visit Manizales:

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

Invest in Manizales:

- Objetivo: Promover a Manizales como destino atractivo de inversión y negocios a nivel nacional e internacional.
- Logros:
 - La atracción de cerca de 31 millones de dólares en inversión con 22 empresas instaladas.
 - Generación de 290 nuevos empleos.
 - Apoya en la instalación de inversionista francés del sector servicios, Inversionista interesado en construir hotel y atracción turística en Anserma Caldas. Se constituye empresa ante la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas y se espera comenzar operación en agosto de 2018.
 - Apoyo en la instalación de Inversionista chileno: empresa del sector agroindustrial. Se registra la instalación de la empresa en el norte de Caldas con el cierre de la compra de dos predios en Salamina de 1000 cuerdas con una inversión proyectada en 8,5 millones de dólares.
- Aliados: Alcaldía de Manizales y Gobernación de Caldas

Programa Integral de Intervención Estratégica - P.I.I.E

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

Gobierno corporativo

- Objetivo: Realizar un diagnóstico a empresas afiliadas, con el fin de conocer el estado actual de su código de gobierno corporativo para apoyar con el mejoramiento del mismo y su construcción.





- Número de participantes: 23 empresas
- Logros:
 - En el 55% de las empresas se dio la entrega generacional
 - El 39% de las empresas recibieron intervención a la medida
 - El 55 % de las empresas quedaron con Gobierno Corporativo y Protocolo de Familia.
 - El 33% de las empresas quedaron con Gobierno Corporativo
 - Al 11% se le realizó un análisis de la situación de la empresa y se le generaron recomendaciones antes de implementar Gobierno Corporativo y Protocolo de Familia

Cierre de brechas a empresas en etapa de consolidación, en temas como gestión de calidad, propiedad intelectual, diagnósticos empresariales, planeación estratégica, costos, marketing digital, entre otros.

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

Clúster metalmeccánico

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





Competitividad

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

Antenas comerciales nacionales para Microempresas de la jurisdicción

- Objetivo: Acompañar a las empresas beneficiarias a conseguir nuevos clientes en nuevos mercados.
- Número de participantes: 20 microempresas
- Logros:
 - 16 empresas con agendamiento comercial en ciudades como Bogotá, Ibagué, Armenia, Pereira, Cali, Medellín, Bucaramanga, entre otras.
 - Alrededor de 80 citas de negocios realizadas
 - El 70% de las empresas generó expectativas de negocios por \$60 millones aprox.
 - El 100% de las empresas considera que este programa debe continuar el próximo año como un servicio de la CCMPC.
 - El 100% de las empresas encuestadas consideran que el entrenamiento realizado fue útil y de aplicabilidad para la agenda de negocios.
 - 70% de las empresas acceden a nuevos mercados.

Antenas comerciales para Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas

Objetivo: Generar estrategias comerciales para las empresas

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

Antenas comerciales internacionales

- Objetivo: Generar estrategias comerciales para las empresas
- Número de participantes: 22 empresas
- Logros:
 - Al 31% de las empresas se les realizó un estudio de mercado





- Más de \$320 millones en cotizaciones en valor de ventas de productos o servicios.
- 20% de las empresas acompañadas para el ingreso a nuevos mercados
- Al 4% de las empresas se les brindó apoyo jurídico
- 131 citas de negocios realizadas
- Al 68% de las empresas se les apoyó con agenda de negocios
- El 40% de las empresas generaron negocios por más de \$1 millón de dólares.
- 13% de las empresas acompañadas con estrategias de posicionamiento de marca.
- Más de 300 leads comerciales entregados a las empresas

Conformación de Núcleos Empresariales Sector “Confección y Moda en Riosucio”

- Objetivo: Estimular el desarrollo de un municipio o un territorio, identificado sectores económicos estratégicos con potencial de crecimiento, a través de actividades que permitan la sofisticación del sector.
- Logros:
 - Una (1) formación en exportación y con implementación de requisitos básicos para realizar el trámite exportador con Procolombia para 26 empresarios.
 - 26 empresarios con habilidades en Pitch y conocimientos en contratación laboral.
 - 17 empresarios del sector participaron en Colombiamoda 2018
 - Apertura, en alianza con el SENA, del curso Técnico en reparación de máquinas de confecciones en el municipio como oportunidad laboral y como mejora del proceso de mantenimiento preventivo y correctivo, el cual es contratado hoy por los empresarios en Medellín.
 - Un proyecto en formulación para dar a conocer la oferta textil “Riosucio es Moda” para ejecutar en el año 2019.
- Aliados: Procolombia, SENA, Gobernación de Caldas

Sector “Hoteles del Norte de Caldas”

- Logros:
 - 21 empresarios con formación en mercadeo, publicidad y redes sociales para promoción de la oferta de negocio.
 - 10 hoteles con asesoría en sitio de trabajo en temas financieros
 - Unificación para el registro de huéspedes de acuerdo a la normatividad.
 - Un benchmarking entre todos los hoteles que integran la mesa para identificar buenas prácticas o acciones de mejora.
- Aliados: MICITIO, Alcaldías Municipales

Sector Panaderías y Ferreterías en Manizales:

- Logros:
 - 12 panaderías y 14 ferreterías vinculadas a la mesa de trabajo
 - 17 incrementaron sus ventas a partir del proceso de fortalecimiento
 - 15 aumentaron su productividad
 - 2 crearon nuevos puestos de trabajo
 - 16 adquirieron nuevos clientes
 - 24 fortalecieron las áreas estratégicas de sus empresas





- Aliados: Camacol Caldas

Misiones Empresariales

- 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.
- Logros:
 - 20 empresarios de Municipios y 16 empresarios de Manizales participaron en la feria Colombiamoda 2018, 10 empresarios de municipios en la Vitrina Turística de Anato 2018 y 12 empresarios de Manizales asistieron a la Feria Sweet Fair.
 - Se realizaron cerca de 780 nuevos contactos, entre proveedores y posibles compradores.
 - 22 empresarios con negociaciones efectivas en ambas ferias
- Aliados: Colombiamoda, ANATO y Sweet Fair

Programa Vender Más en Manizales:

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

Programa de Fortalecimiento para Entidades sin ánimo de Lucro – ESALES en la jurisdicción

- Objetivo: Asesorar y fortalecer a las ESALES a partir de un diagnóstico en el cual se identifican unas debilidades y necesidades, para desarrollar un plan de actividades que promuevan el cierre de brechas, incrementen su productividad y/o crecimiento.
- No. Participantes: 22 ESALES de Manizales y 15 de municipios de la jurisdicción
- Logros:
 - 17 rediseñaron el Direccionamiento Estratégico de sus empresas en cuanto a Visión de futuro y Objetivos
 - 21 incrementaron su porcentaje de medición en la implementación de los Estándares Mínimos del SG-SST
 - 19 diseñaron y estructuraron sus Planes de Emergencia
 - 22 con nuevos controles en sus matrices de identificación de peligros y riesgos
 - 15 ESALES con acompañamiento en sitio de trabajo que lograron fortalecer las áreas estratégicas de su organización de acuerdo a las necesidades identificadas.
- Aliados: Federación de ONG's de Caldas





Programa empresas en trayectoria MEGA

- Objetivo: busca a través de metas retadoras, procesos de fortalecimiento empresarial e intercambio de experiencias de líderes empresariales, el crecimiento acelerado, rentable y sostenido de las organizaciones participantes, en pro del mejoramiento de las condiciones del entorno, hacia un desarrollo económico de la ciudad y de la región.
- Número de participantes: 17 empresas
- Logros:
 - 12 mentores – empresarios y profesionales con gran trayectoria, entrenados en la metodología MEGA
 - Contamos como la participación de 17 empresas de la ciudad y con más de 6 personas de cada organización
 - 72% de las empresas han creado nuevos puestos de trabajo (entre 2 y 5 puestos creados por empresa).
 - Se han identificado entre 1 y 3 nuevos mercados, canales o nuevos segmentos de clientes en el 54% de las empresas participantes.
 - Las ventas crecieron entre el 3% y 25% en un 63% de las empresas MEGA
 - El 100% de las empresas que se encuentran participando en MEGA, afirman que:
 - Su paso por el programa ha sido útil y les ha permitido enriquecer su pensamiento de cómo abordar su empresa en el futuro.
 - Siguen comprometidas con la meta audaz y retadora definida
 - Ha identificado motivación del talento, orientado al logro de resultados sobresalientes en su gestión individual y grupal.
 - Con el proceso que se lleva de MEGA, las organizaciones al 2018 han fortalecido áreas o procesos como: producción, gestión humana, planeación, gerencia, direccionamiento estratégico, financiera, comercial, cultura interna organizacional.

Programa desarrollo de proveedores

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





Área de Afiliados:

Ciclo de formación: “Aspectos prácticos para la contratación y manejo de personal”

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

Encuentro de Afiliados de Municipios. Taller: “Atrapando Oportunidades”

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

FOMENTO DE LA FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL:

La formalización empresarial la fomentamos a través de las siguientes actividades:

En Manizales:

- Ejecución del Programa Brigadas para la Formalización Empresarial a través del cual realizamos visitas a los comerciantes no matriculados y los sensibilizamos sobre los beneficios de ser comerciantes formales, ofreciéndoles la posibilidad de realizar los trámites en su establecimiento de comercio y de esta forma facilitar su tránsito a la formalidad.
- Los días 21 al 24 de agosto, contamos con el apoyo de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual designó a los funcionarios Omar Javier Téllez Jiménez y Sebastián Rincón Valencia, quienes junto con el Coordinador del Programa de Brigadas para la formalización realizaron visitas administrativas en Manizales y Villamaría, con el fin de verificar si los comerciantes, se encuentran matriculados en registro público mercantil, en dichas visitas informaron los deberes a los que están sujetos y las consecuencias de su incumplimiento y a los que se encontraron sin matricular se les otorgó un plazo para que atendieran el marco legal.





- Enviamos comunicaciones a los comerciantes, que habiendo sido visitados por nuestros asesores, siguen sin realizar su registro mercantil, para persuadirlos sobre la importancia de cumplir con este deber y las consecuencias de no hacerlo.
- Enviamos a la Policía Nacional listado de los comerciantes que no realizaron su matrícula mercantil a pesar que fueron contactados por el Programa y recibieron la comunicación.

Los resultados obtenidos en los años 2017 y 2018 fueron:

MUNICIPIOS/AÑOS	EMPRESARIOS FORMALIZADOS	
	2017	2018
Manizales	387	390
Villamaría	83	73
Neira	14	21
Total general	484	484

En los demás municipios de la jurisdicción:

Realizamos actividades para fomentar la formalización empresarial a través de las siguientes estrategias:

- Brigadas de formalización. Este programa lo ejecutamos en alianza con las Alcaldías de los municipios donde identificamos un mayor número de empresarios que estaban registrados en Industria y Comercio, pero no estaban en la base de datos de la CCMPC, así:
 - Riosucio: 48 empresarios sensibilizados y 34 empresarios formalizados
 - Supía: 59 empresarios sensibilizados y 40 empresarios formalizados
- Plan Amigos. Este programa lo realizamos con el fin identificar a los empresarios que no se encontraban formalizados, para sensibilizarlos sobre la importancia de la formalidad, en los siguientes municipios:
 - Aguadas: 15 empresarios sensibilizados y 12 empresarios formalizados
 - Anserma: 56 empresarios sensibilizados y 49 empresarios formalizados
 - Aránzazu: 9 empresarios sensibilizados y 8 empresarios formalizados
 - Belalcázar: 8 empresarios sensibilizados y 5 empresarios formalizados
 - Filadelfia: 4 empresarios sensibilizados y 3 empresarios formalizados
 - La Merced: 4 empresarios sensibilizados y 3 empresarios formalizados
 - Marmato: 5 empresarios sensibilizados y formalizados
 - Pácora: 24 empresarios sensibilizados y 12 empresarios formalizados
 - Risaralda: 12 empresarios sensibilizados y 9 empresarios formalizados
 - Salamina: 17 empresarios sensibilizados y 8 formalizados
 - San José: 3 empresarios sensibilizados y 3 formalizados
 - Viterbo: 24 empresarios sensibilizados y 7 formalizados

ACTIVIDADES DE DESARROLLO REGIONAL O EMPRESARIAL CON ALIANZAS ESTRATÉGICAS (PÚBLICAS O PRIVADAS)





Aliado	Nombre Proyecto	Objeto contractual
Confecámaras	Desarrollo de Prototipos y/o Proyectos de Innovación Gestión del Conocimiento y Operatividad de la Alianza a Nivel Regional	Aunar esfuerzos para incrementar el número de empresas con capacidades para generar procesos inductivos de innovación a través del desarrollo de cuarenta (40) prototipos y/o proyectos de innovación bajo la estrategia del Programa Alianzas para la Innovación en su fase IV en la jurisdicción de la Alianza Eje Cafetero en el marco del convenio especial de cooperación No. FP44842-464-2017 suscrito entre la FIDUPREVISORA S.A actuando como vocera y Administradora del Fondo Nacional de Financiamiento para la Ciencia, la Tecnología y la Innovación Fondo Francisco José de Caldas y Confecámaras.
Alcaldía de Manizales	Manizales Innova	Aunar esfuerzos para estructurar planes de innovación en mínimo 15 empresas de Manizales, de tal manera que se dinamice la gestión de la innovación en la ciudad
Confecámaras	Alianzas para la Innovación fase IV - Space Lab	Realizar acompañamiento a doscientos noventa (290) Empresas y Empresarios, para generar procesos inductivos de innovación, a través de la implementación y desarrollo de prototipos y/o proyectos de Innovación, de bajo costo, ejecución inmediata y asesorar a los Facilitadores y Cámaras de Comercio en la metodología propuesta de acompañamiento, en el marco del Convenio Especial de Cooperación FP44842-464-2017
Comité Intergremial de Caldas (CIC)	Realización de Estudio denominado "Como Vamos en Empleo"	Aunar esfuerzos y recursos administrativos y financieros, para la realizar un estudio denominado "Cómo vamos en empleo en Manizales" que abarca de una manera específica el monitoreo y la evolución de los indicadores de la ciudad en tomo a la estructura y dinámica del mercado laboral como componente fundamental de la coyuntura económica y social.





Comité Intergremial de Caldas	Manizales Vamos Cómo	Implementación del programa "Cómo Vamos" en la ciudad de Manizales a través de la unión de esfuerzos entre FUNDACIÓN CORONA, FUNDACIÓN LUKER, CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS, CONFA Y EL COMITÉ INTERGREMIAL DE CALDAS
Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF)	Realizar la Gran Encuesta Pyme (GEP) Módulo Regional Manizales	Establecer las bases de colaboración entre las partes, para realizar la Gran Encuesta Pyme (GEP) Módulo Regional Manizales, mediante la cual se analice el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas en la actualidad, de acuerdo a la propuesta de 5 de diciembre de 2017, la cual hace parte integral del presente convenio, así como realizar la presentación de resultados de la encuesta a través de una capacitación.
Alcaldía de Manizales	Diseño y operación de estrategia para gestión de recursos de cooperación nacional e internacional y Diseño y operación de estrategias para la atracción de inversión	Aunar esfuerzos para desarrollar las Estrategias para gestión de recursos de cooperación nacional e internacional y para la atracción de inversión de la ciudad de Manizales Año 2018
Alcaldía de Manizales	Desarrollo de Manizales en el contexto Internacional (operación de estrategia para la atracción de inversión)	Aunar esfuerzos para desarrollar las estrategias para gestión de recursos de cooperación nacional e internacional
Comité Intergremial de Caldas (CIC)	Estoy con Manizales y Proyectos de Infraestructura COIC	Adelantar acciones conjuntas de cooperación para la promoción de programas de ciudad "estoy con Manizales" y proyectos de infraestructura que impacten el desarrollo del departamento



Federación nacional de comerciantes - seccional Caldas (Fenalco)	Manizales Campus Universitario Centro Histórico de Manizales	Aunar esfuerzos y recursos administrativos y financieros, para impulsar el desarrollo comercial de sectores estratégicos de la ciudad de Manizales.
Asociación hotelera de Colombia Cotelco Capítulo Caldas	Desarrollo y fortalecimiento de la industria hotelera y del sector turístico del departamento de Caldas y el triángulo del café.	Aunar esfuerzos y recursos administrativos y financieros para promocionar el territorio de Caldas como destino turístico, por medio de estrategias que integren y fortalezcan la cadena de valor de esta industria.
Asociación Cívica Centro Histórico de Manizales	Recuperación y conservación del Centro Histórico de Manizales.	Aunar esfuerzos y recursos financieros y administrativos para adelantar acciones conjuntas que promuevan la articulación interinstitucional, el desarrollo comercial y la conservación del patrimonio cultural del Centro Histórico de Manizales.
Gobernación	Operación Invest in Manizales - Visit Manizales	Aunar esfuerzos para contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial de Caldas en tres frentes específicos: Promoción, emprendimiento, inversión y competitividad
Gobernación de Caldas	Competitividad - Comisión regional de competitividad	Aunar esfuerzos para contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial de Caldas en tres frentes específicos: Promoción, emprendimiento, inversión y competitividad
Alcaldía de Manizales Actuar Microempresas	Mesas para la competitividad	Aunar esfuerzos para la dinamización de la agenda de competitividad de Manizales durante la vigencia 2018 a través del trabajo asociado con la Comisión Regional de Competitividad y los líderes sectoriales.
Alcaldía de Manizales	Clúster metalmeccánico	Fortalecer el sector productivo metalmeccánico de la ciudad con el cierre de brechas definidas en la agenda de competitividad
Bancóldex - PTP	Portafolios competitivos para la construcción	Aunar esfuerzos para prestar asistencia técnica a un mínimo de 10 y hasta 15 empresas del sector construcción - programa de transformación productiva PTP





Fiducoldex - PTP	Línea astillera, clúster metalmeccánico	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para cooperar en la ejecución de un proyecto para Fortalecer a mínimo 10 empresas del programa de sofisticación del Clúster Metalmeccánico de Manizales y Caldas, mediante la adopción de estándares de calidad específicos de la industria astillera, la transferencia de conocimiento técnico especializado y el relacionamiento comercial con otros actores nacionales e internacionales de la cadena de valor de la industria astillera.
Alcaldía de Manizales	Encuentro naval	Aunar esfuerzos para contribuir a la realización en Manizales del segundo encuentro marítimo y fluvial para el fortalecimiento de la cadena de valor astillera.
Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC	Desarrollo de proveedores	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y económicos, para mejorar la productividad y generar habilidades y capacidades de los empresarios, mediante el programa de desarrollo de proveedores de la empresa anclada - CHEC.
Innpulsa - Fiducoldex	Transformación de unidades de desarrollo empresarial en centros de desarrollo empresarial	INNPULSA COLOMBIA otorgará recursos de cofinanciación al contratista, para que este ejecute el proyecto N° CTDE005-17 denominado "transformación de unidades de desarrollo empresarial en centros de desarrollo empresarial"
Gobernación de Caldas	Convenio de Asociación suscrito entre el Departamento de Caldas y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas - 24012018-0540	Aunar esfuerzos técnicos, humanos, administrativos, financieros, logísticos, y de asistencia técnica, para contribuir al FORTALECIMIENTO DEL TEJIDO EMPRESARIAL DE CALDAS EN tres frentes específicos: promoción DEL EMPRENDIMIENTO, y la promoción y ATRACCIÓN DE INVERSIÓN, turismo de reuniones a nivel NACIONAL E INTERNACIONAL para el Departamento y MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DEL DEPARTAMENTO A PARTIR DE LA ARTICULACIÓN y concertación DE ACTORES del orden local, regional y nacional.





Alcaldía de Manizales	Convenio de asociación número 1801240138 suscrito entre el municipio de Manizales y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	Apoyar una red empresarial para el logro de sus objetivos: Fortalecimiento de la Red de Emprendimiento de Caldas durante la vigencia 2018
Confecámaras	Dinamización y fortalecimiento de emprendimientos de jóvenes de bajos recursos,” y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	Aunar esfuerzos para la implementación regional del Programa “Dinamización y fortalecimiento de emprendimientos de jóvenes de bajos recursos” en el marco del Convenio de Cooperación Técnica No.ATN/ME-15662-CO, suscrito entre el BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO y CONFECÁMARAS.
Universidad Autónoma y Fundación Luker	Manizales Más	Dar continuidad al convenio de cooperación suscrito entre la Fundación Luker, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas y la Universidad Autónoma de Manizales, para el “Desarrollo e implementación de una estrategia sostenible de generación del emprendimiento de Alto Impacto de Manizales articulando esfuerzos, capacidades y recursos institucionales que al interactuar contribuyen a lo que se denomina el “ecosistema de emprendimiento” como alternativa de creación de empresas para Manizales como ciudad del conocimiento.”

SITUACIÓN ECONÓMICA

Ejecución del presupuesto:

- Ingresos:

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, en el 2018, de un presupuesto inicial de ingresos de \$10.120.257.859 ejecutó \$12.027.293.420, cumpliendo en un 118.85% en este rubro.

- Egresos:

El indicador de gestión de egresos fue de 100%. De \$11.320.759.936 aprobados se ejecutó la totalidad de este valor.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA





La gestión de las unidades misionales de la CCMPC es apoyada por la Unidad Administrativa y Financiera. El 34% de las metas de actividad del plan de acción 2018 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 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.
- Crecer la cultura innovadora en nuestro equipo de trabajo.
 - ✓ Se diseñó del Sistema de Innovación Interno
- 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;
 - ✓ Se desarrolló el Plan para promover la práctica deportiva y hábitos de vida saludable;
 - ✓ Se apoyó en la realización de las Olimpiadas Intercámaras de Comercio, organizadas por la Entidad en el 2018.
- 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 de Sistemas y Telecomunicaciones

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 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 753 de horas de alquiler de salones, 432 horas de préstamos; 2.341 horas en eventos internos;
 - ✓ Se desarrolló la estrategia de fidelización;
 - ✓ Se implementó la estrategia de fidelización;
 - ✓ Se operó el CRM;
 - ✓ Se levantó línea base del nivel de satisfacción del servicio;
 - ✓ Se diseñó y ejecutó el Plan de mantenimiento preventivo;
 - ✓ Se atendieron los requerimientos locativos a través de la mesa de ayuda;
 - ✓ Se implementó el software de manejo de inventarios.

Área de Planeación y Finanzas

Líneas de acción:

- Sistema de Gestión de la Calidad - SGC
 - ✓ Entre el 23 y el 25 de mayo de 2018, 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 2018, 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 reestructuró la página web;
 - ✓ Se publicaron 354 boletines de prensa;
 - ✓ Se desarrolló estrategia de redes sociales;
 - ✓ Se llevó a cabo el tercer concurso fotográfico;
 - ✓ Se realizó visita a 3 medios de comunicación para hacer visible a NeuroCity a nivel nacional;
 - ✓ Se publicaron 5.252 videos en Youtube;
 - ✓ Se ejecutó estrategia de redes sociales;
 - ✓ Se distribuyeron calendarios de pared y de escritorio.
- Fortalecimiento de la comunicación interna de la CCMPC
 - ✓ Se estructuró un plan de comunicaciones interno, de acuerdo con los resultados arrojados por diagnóstico realizado.

Área de Mercadeo

Líneas de acción:

- Contribuir al fortalecimiento de la narrativa institucional para que se convierta en cultura.





- ✓ Se realizaron 3 campañas para promover la cultura del conocimiento de nuestros clientes (CRM);
 - ✓ Se implementó el Plan de vigilancia estratégica;
 - ✓ Se aplicaron 2 encuestas de percepción de la marca y sus servicios;
 - ✓ Se ejecutó un plan de obsequios promocionales;
 - ✓ Se realizaron 10 planes de mercadeo de acuerdo con los diferentes segmentos de clientes;
 - ✓ Se ejecutó un programa de endomarketing.
- 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.

Control Interno

Actividades más relevantes realizadas desde la oficina de control interno durante la vigencia 2018.

- 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 hicieron campañas de sensibilización en la gestión del riesgo y el autocontrol.
- 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

Se encuentra pendiente por resolver acción de Nulidad y Restablecimiento del derecho, en la cual actúa en calidad de demandante el Municipio de Aguadas – departamento de Caldas, y 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.

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.

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.

Manizales, enero 30 de 2019

