

INFORME DE GESTIÓN



VIGENCIA
2020

JUNTA DIRECTIVA PERÍODO 2019-2022 (A DICIEMBRE 31 DE 2020) REPRESENTANTES DE LOS COMERCIANTES

PRINCIPALES

JHON JAIRO GÓMEZ VALENCIA (presidente)
Inmobiliaria

FREDY GARCÍA RAMÍREZ 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

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 DUQUE
Integral Consulter Compañía Ltda.

REPRESENTANTES DEL GOBIERNO

PRINCIPALES

JORGE AUGUSTO MONTOYA GÓMEZ
LÁZARO FELIPE MONTES TRUJILLO
(primer vicepresidente)
GUSTAVO ALBERTO HOYOS ZULUAGA
(segundo vicepresidente)

SUPLENTE

FABIAN ESCOBAR MONTOYA
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 2020

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DURANTE LA VIGENCIA

Satisfacción del cliente de Registros Públicos

El nivel total de satisfacción del proceso de registros públicos para el año 2020 fue de 98,8%, medición que incluye nuestro servicio registral en la sede principal, nuestro servicio registral en los Puntos de Atención al Comerciante y nuestros servicios CAE, se presentó un incremento de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior. De los 504 usuarios encuestados, se alcanzó una calificación positiva de 498 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 en los que encontramos oportunidades de mejora, se hicieron mejoras locativas en el Punto de Atención al Comerciante ubicado en el municipio de Salamina y se dio el traslado del Punto de Atención al Comerciante del municipio de Aguadas a un nuevo local.

Asesorías para la formalización

En la vigencia 2020 se brindaron en total 4.466 asesorías de formalización, tanto presenciales como a través de nuestros canales no presenciales, obteniendo en total 6.974 formalizados (personas naturales, personas jurídicas y establecimientos de comercio) en todos los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio, lo que corresponde a un 156.2% de efectividad.

Por las dificultades de salud pública generadas por el COVID-19, se reforzó el acompañamiento a los empresarios a través de la mesa de ayuda para realizar sus procesos de formalización a través de nuestros canales virtuales y así evitar el desplazamiento a nuestras sedes.

Virtualización de los registros

Las transacciones virtuales representan el 30,1% del total de transacciones realizadas durante la vigencia 2020 sin incluir el trámite de expedición de certificados; el crecimiento respecto al 2019 fue del 857%, básicamente generado por la emergencia sanitaria del COVID-19, que implicó cierre de nuestras sedes y restricciones en la atención presencial, esta situación llevó a que nuestros usuarios realizaran sus trámites por nuestros canales virtuales de registro, quienes recibieron acompañamiento individual para la radicación de sus trámites a través de nuestra mesa de ayuda para trámites virtuales. Así mismo, se puso a disposición de los empresarios la APP Cámara Manizales, a través de la cual pueden hacer su renovación de una manera ágil y fácil, así como obtener sus certificados.

Durante el 2020 se siguió ofreciendo la posibilidad de pagar la renovación a través de Baloto, Davivienda, Itaú, Cadena Éxito, puntos de atención de la empresa local Susuerte S.A. y corresponsales Cámara.

Comparativo matrículas canceladas

Se presentó una disminución de las cancelaciones respecto al año 2019 del 19,2%. 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, ya que la pandemia afectó mucho y no se contaba con el capital suficiente para abrir nuevamente.
- ✓ No se llegó a un acuerdo con el dueño del local ya que estuvo cerrado por buen tiempo.
- ✓ Alza en las tarifas de los servicios públicos.

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

Tiempo de respuesta 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 2019 se presentó un crecimiento del 16,5% 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 sobre inscritos en el registro público y peticiones de requisitos generales para el registro.

Comparativo de quejas

Respecto al año 2019 se presentó una disminución del 25% en el número de quejas, lo cual obedece a acciones tomadas por la entidad, entre las que se destacan las siguientes:

Capacitación permanente al personal en habilidades y competencias del ser, acompañada de una campaña interna de comunicación para interiorizar nuestra narrativa enfocada a que todos los colaboradores de la organización compartamos el propósito institucional.

A raíz de las quejas presentadas se adoptaron las siguientes acciones correctivas:

- ✓ Sesiones de coaching individual y retroalimentación a nuestros colaboradores, con el fin de mejorar sus habilidades en la prestación del servicio.
- ✓ Cambio de agente en nuestro Contac Center, pues el agente designado presentaba fallas reiteradas en la atención.

Comparativo de reclamos

Respecto al año 2019 se presentó una disminución del 18,2% en el número de reclamos, lo cual obedece a acciones tomadas por la entidad, entre las que se destacan las siguientes:

- ✓ Asignación de un nuevo asesor de ventanilla, con el fin de disminuir tiempos de espera de los usuarios de los servicios registrales.
- ✓ Monitoreo permanente a la pantalla gerencial del digiturno lo que permite actuar de manera inmediata para ajustar el servicio a las necesidades del momento y controlar los tiempos de espera.
- ✓ Implementación de una mesa de ayuda para el acompañamiento en la realización de trámites virtuales de registro.

Por los reclamos presentados también se generaron acciones correctivas, tales como: refuerzo en la capacitación al personal y reinducción a los agentes del Contac Center.

Comparativo cumplimiento de capacitaciones gratuitas

Se realizaron 153 capacitaciones de 142 programadas, lográndose una ejecución de 107,7%, las cuales fueron desarrolladas por diferentes dependencias de la Cámara de Comercio de Manizales, así:

UNIDAD DE REGISTRO Y ASUNTOS JURÍDICOS:

¿CREES QUE REALIZAR TUS TRÁMITES REGISTRALES TE TOMAN MUCHO TIEMPO?

Hemos creado diferentes canales para que puedas hacerlos sin necesidad de desplazarte hasta nuestra entidad.

- Página Web
- App
- Servicio a domicilio
- Corresponsales

HAZ CLIC EN EL ENLACE

Para mayor información

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

Para el año 2020 se programaron dos capacitaciones desde la Unidad de Registro, ya que la Entidad centralizó en un área específica la realización de las capacitaciones, sin embargo, se brindaron **11 capacitaciones en temas registrales**, las cuales fueron solicitadas por nuestros usuarios.

UNIDAD DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL



Área de Innovación

Se programaron 4 capacitaciones y se realizaron las siguientes 6: formación en el marco de comunidad de innovación [estrategia Pactos por la Innovación]; formación en el marco del Programa Manizales Innova y se Reinventa 2020 y 4 ciclos de formación en el marco del Programa Al Rescate Empresarial.

UNIDAD DE DESARROLLO EMPRESARIAL



Área de Fortalecimiento Empresarial

Se realizaron 47 capacitaciones sin costo.

Los temas brindados fueron de interés y/o coyuntura empresarial y normatividad, entre algunos temas orientados tuvimos: Cómo evitar procesos de fiscalización con la UGPP, Aprende a identificar el costo de tu producto o servicio, Cómo construir un equipo comercial altamente efectivo, Régimen Especial Tributario para ESALES, Buenas prácticas para la manipulación de alimentos en restaurantes y supermercados, Teletrabajo y Productividad, Comunicación digital en tiempos de crisis, entre otras.

Se tuvo un total de 3.328 participantes en las 47 capacitaciones.

Área de Internacionalización

Se llevaron a cabo **17 capacitaciones sin costo**, en temas como: Impactos de los nuevos INCOTERMS 2020, Recomendaciones frente al COVID-19 en el comercio exterior colombiano, Cambios & actualidad en el Régimen Aduanero Colombiano, Conversatorio PEX - Programas Especiales de Exportación + Plan Vallejo, Panel desarrollo & aplicaciones de las figuras aduaneras ante el Covid -19, Covid-19: Un desafío para las compras y la gestión del riesgo en la cadena de suministro, Cadenas regionales de valor, Formación exportadora, Sistemas especiales de importación- exportación, Sociedades de comercialización internacional y registro de productores de bienes nacionales, Prepárese para exportar, Programa CONECTA DIGITAL, Futurexpo Virtual Manizales 2020, Descubra el mundo del comercio exterior, Taller de captura y retención de clientes desde la segmentación y Retos y oportunidades de Caldas en la nueva internacionalización y el nearshoring.

En el desarrollo de estas 17 capacitaciones contamos con un total de 660 empresas participantes.

Área de Atención a Municipios

Se realizaron **43 capacitaciones sin costo**, en temas de interés empresarial y de coyuntura sobre normatividades vigentes para los empresarios de los municipios de la jurisdicción, algunos de los temas tratados fueron: Como actuar ante un proceso de fiscalización de la UGPP "Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales"; Personas felices, Empresarios felices; Régimen Simple de Tributación para las ESALES; Finanzas en momentos de crisis; Alternativas en contratación laboral frente al Covid; Fabricación de prendas con telas antifluido y tendencias 2020 -2021; Repensar modelo de negocio; Herramientas digitales en temas financieros; entre otros.

En las 43 capacitaciones realizadas, se contó con la participación de 1.024 empresas.

Área de Turismo

Se realizaron **17 actividades** entre las que se encuentran 14 capacitaciones, 2 programas de fortalecimiento y un programa de asistencia técnica. Los temas brindados fueron de interés general enmarcados en bioseguridad, marketing digital, procesos de comercialización, actualidad e innovación, entre otros.

En estas actividades contamos con un total de 1.313 participantes.

UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Área de Afiliados

Desde el área de Afiliados se brindaron las siguientes formaciones:

- A. Un [1] ciclo de formación denominado “El nuevo gen comercial”, con una intensidad de 32 horas virtuales y una participación promedio de **80 afiliados en cada sesión**. El objetivo de este ciclo fue aportar conocimientos a los empresarios y a sus equipos de trabajo en temas comerciales, de servicio al cliente y marketing digital. Al final, se certificaron 68 asistentes, quienes cumplieron con el requisito de asistir por lo menos al 80% de las sesiones. Al realizar la evaluación 3 meses después de finalizar el ciclo, se determinó que el 94% de los asistentes aplicaron los conceptos vistos y adquirieron herramientas de alto valor para la generación de estrategias comerciales al interior de sus organizaciones, contribuyendo así a su fortalecimiento empresarial.
- B. Diez capacitaciones cortas en temas de coyuntura empresarial. Las formaciones tenían una duración promedio de 2 horas y se realizaron de forma virtual, a excepción de una formación desarrollada en el mes de marzo, días previos al inicio de la cuarentena, la cual se pudo realizar de manera presencial. **Se tuvo una asistencia promedio de 40 personas por sesión**. Se logró establecer que **394 personas** pertenecientes a empresas afiliadas, asistieron a dichos espacios de formación.
- C. Un [1] taller en manejo de crisis que se denominó “Explorando un nuevo enfoque para la nueva realidad” y contó con una **asistencia de 42 afiliados** a lo largo de 2 sesiones. Este taller tuvo como propósito generar un espacio de conversación para explorar nuevas herramientas y posibilidades que estuvieran dirigidas a la reactivación económica de los empresarios.

Comparativo cumplimiento capacitaciones con costo

Se realizaron 6 capacitaciones con costo desde diferentes áreas y en los siguientes temas:

- **Área de Innovación**
Innovation Week y formación en el marco del Programa Alianzas para la Innovación. Las dos formaciones estuvieron enfocadas a la generación de capacidades en innovación.
- **Área de Fortalecimiento Empresarial**
Formación en Sensibilización e información turística, Servicio al cliente, Actualización Tributaria y Diplomado en Conciliación en Derecho, **contando con un total de 94 participantes en estos espacios de formación.**

Comparativo cumplimiento actividades emprendimiento

Se brindaron 84 asesorías en temas de emprendimiento, de 80 programadas, logrando un 105% de ejecución. Las asesorías se brindaron en el marco de los programas Empréndelo, Monarca y Acelera región, que buscan el fortalecimiento de las habilidades estratégicas o habilidades blandas de los emprendedores. Los principales temas de asesoría fueron validación del modelo de negocio, finanzas, marketing digital, estrategias comerciales y de mercadeo.

Evaluaciones de desempeño del talento humano

En el 2020, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas contó con 69 funcionarios, los cuales fueron evaluados en su totalidad, 49 de ellos obtuvieron una evaluación de desempeño destacado (entre 90% y 100%) y los 20 restantes lograron una evaluación de desempeño satisfactorio (entre 66% y 89%).

DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2020 PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES

UNIDAD DE REGISTRO Y ASUNTOS JURÍDICOS

- ✓ Desconocimiento de los usuarios al momento de usar nuestros servicios virtuales de registro.

Acciones adelantadas:

- A. Se realizó capacitación virtual sobre la forma de radicar trámites a través la plataforma virtual de la CCMPC.
 - B. Acompañamiento telefónico y virtual para aclarar dudas de los usuarios respecto a la radicación o reingreso de trámites por los canales virtuales y acompañamiento en todo el proceso, a través de la mesa de ayuda.
 - C. Elaboración de los paso a paso para el uso de nuestros servicios virtuales de registro, los cuales fueron publicados en nuestra página web y enviados por correo electrónico.
- ✓ Teniendo en cuenta la expedición de la Circular 009 del 14 de septiembre de 2020, se presentaron algunos reprocesos operativos en cuanto a la adaptación de los certificados al nuevo esquema gráfico.

Acción adelantada:

Se crea un plan de trabajo con el fin de dar cumplimiento a la citada Circular.

- ✓ Debido al aumento de solicitudes de certificados de manera electrónica, se presentaron algunos inconvenientes con el envío desde el Sistema Integrado de Información - SII al correo del solicitante.

Acción adelantada:

Gestión con nuestro proveedor tecnológico, logrando disminuir considerablemente esta dificultad.

UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- ✓ La modalidad de trabajo remoto no había sido contemplada por la entidad como alternativa, antes de la pandemia.

Acciones adelantadas:

- A. En Infraestructura física y tecnológica para trabajo remoto, fue necesario desplegar toda una estrategia para que el personal pudiera continuar desarrollando sus actividades de manera remota, debido a las medidas de aislamiento decretadas por el gobierno nacional. La buena infraestructura tecnológica y de comunicaciones que posee la entidad, nos permitió adaptarnos de manera rápida a estas nuevas condiciones generadas por la pandemia, de tal manera que las actividades no se vieran afectadas.
 - B. Para evitar el desplazamiento de las personas desde sus hogares hasta la entidad, nos encargamos de enviarles los equipos y accesorios que cada uno requirió para adecuar sus puestos de trabajo.
 - C. En cuanto al trabajo remoto, se estableció un protocolo para monitorear los activos fijos que fueron desplazados a los hogares de los colaboradores y gracias al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PETI, pusimos en marcha el monitoreo remoto de los equipos de cómputo, para fortalecer los controles en materia de seguridad informática.
 - D. Se implementó el monitoreo a las condiciones de salud, mediante la encuesta diaria a los colaboradores y para mitigar el riesgo biomecánico se dio continuidad a la aplicación de pausas activas, formación para la prevención de dolencias osteomusculares tanto en las oficinas como en nuestros hogares y se garantizó el acompañamiento en la adecuación de puestos de trabajo para quienes están en casa.
- ✓ Las actividades, reuniones y eventos programados por la entidad, habían sido concebidos desde la presencialidad.

Acciones adelantadas:

Debido a las medidas de aislamiento decretadas por el gobierno nacional, lo cual impedía la presencialidad en las actividades, fue necesario hacer inversiones rápidas en materia tecnológica, con el fin de dotar a la entidad de las plataformas y las salas necesarias para soportar toda la demanda de eventos de las áreas. Asimismo, debimos ajustar los protocolos para que las sesiones de Junta Directiva se llevaran a cabo de manera virtual, garantizando la legalidad de éstas, desde su convocatoria hasta su desarrollo.

- ✓ Las instalaciones de la entidad y los puestos de trabajo no estaban adecuados para la aplicación de las nuevas directrices de protocolos de bioseguridad.

Acciones adelantadas:

Cuando fue necesario retomar la atención presencial para la prestación de los servicios registrales, se adoptaron todas las medidas de bioseguridad para cuidar la salud, tanto de nuestros colaboradores como de nuestros usuarios. En este sentido, se adecuaron los puestos de trabajo en sede y desde el Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, con el apoyo de la ARL Colmena, se adelantó un plan encaminado a adecuar la infraestructura de la entidad con todos los protocolos de bioseguridad necesarios para el cuidado del personal y los usuarios. Se realizó el proceso de demarcación para el distanciamiento, la implementación de zonas de desinfección de calzado y toma de temperatura, se ubicaron dispensadores de gel antibacterial, se instalaron zonas de limpieza de productos, artículos y documentos que entran y salen de la organización y se dotó al personal de máscaras, tapabocas y gel de uso personal.

Asimismo, se impartieron instrucciones y se capacitó a todo el personal, tanto el que regresó a sede, como el que se encontraba en trabajo remoto, para mantenerse vigilantes ante un posible caso de contagio y para no bajar la guardia en los cuidados de cada uno y de sus familias.

Con el fin de evitar que el personal en sede se transportara en horas pico y disminuir el número de trayectos para minimizar la posibilidad de contagio en el transporte público, se modificó el horario de trabajo, iniciando la jornada media hora antes del horario previsto y se organizó la logística para el almuerzo en sede de los colaboradores, con los protocolos de seguridad requeridos.

Teniendo en cuenta la responsabilidad de la entidad por el personal que se encuentra desarrollando labores en las sedes, se tomó la decisión de realizar toma de pruebas para detección de Covid de manera preventiva, lo cual se hace cada mes.

Por otra parte, desde finales del 2020 se inició el proceso de Plan retorno, con miras a que nos adecuemos al nuevo normal, determinando el aforo por cada piso, las condiciones de cada puesto de trabajo y analizando la posibilidad de que algunos colaboradores continúen desarrollando sus funciones en la virtualidad, otros de manera presencial y algunos en alternancia. También se realiza aspersión permanente de las áreas de afluencia de público.

- ✓ El aislamiento generó ansiedad y estrés en algunas personas de la organización.

Acciones adelantadas:

Desde la gestión del talento humano implementamos rápidamente un plan de acompañamiento psicológico, pusimos en marcha un programa de actividades virtuales para fomentar el bienestar del personal y generamos estrategias para que los diferentes equipos de trabajo se encontraran en reuniones periódicas, con el fin de mantener activas las relaciones como base para una buena comunicación. Las celebraciones especiales se llevaron a cabo de manera virtual con estrategias novedosas para motivar la participación de los colaboradores, quienes manifestaron gran satisfacción por el acompañamiento recibido por la entidad durante este tiempo. También se llevaron a cabo capacitaciones generales en temas de manejo del estrés, de valores y de bioseguridad.

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS EN BENEFICIO DE LOS COMERCIANTES Y EMPRESARIOS DE LA REGIÓN CON OCASIÓN A LA PANDEMIA Y EN ARAS DE PROPICIAR LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA

Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

Con el fin de facilitar los trámites que los empresarios debían realizar durante la pandemia, creamos la mesa de ayuda para asesorarlos en la radicación de sus trámites y brindarles todo el acompañamiento en la realización del proceso.

- ✓ Brindamos asesoría jurídica en las diferentes normas que fueron expedidas por el Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia económica y ambiental generada por el COVID-19.

- ✓ Creamos la mesa de ayuda jurídica desde nuestro Centro de Arbitraje y Conciliación, para ofrecer asesoría en temas de derecho laboral, arrendamientos y asuntos civiles.
- ✓ Ofrecimos el servicio de conciliación sin costo o con descuento para los empresarios afectados por la crisis y que tuvieran conflictos en temas de arrendamiento u otros generados por la pandemia, para resolverlos a través de nuestro Centro.
- ✓ Implementamos el servicio de Recuperación Empresarial, creado por el Decreto 560 de 2020.
- ✓ En alianza con la Superintendencia de Sociedades, realizamos el pánel sobre el Régimen Transitorio de Insolvencia creado por el Decreto 560 de 2020.
- ✓ Se realizó el análisis del estatuto de rentas del Departamento de Caldas y de los estatutos de rentas de los municipios de la jurisdicción de la Cámara y se presentaron propuestas de alivios para el sector empresarial.
- ✓ Publicación en la página web de la normatividad expedida en el marco de emergencia económica y los impactos para el sector empresarial.
- ✓ Contactamos telefónicamente a más de 4.400 empresarios, con el fin de informarles sobre la ampliación del plazo para renovar su matrícula mercantil, conocer el estado actual de su empresa y ofrecerles los servicios creados por la Cámara para enfrentar la crisis.
- ✓ Servicio de trámites registrales a domicilio.

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional



- ✓ Implementamos la Línea de Crédito ReActivarte, en el marco de la estrategia Caldas y Manizales Responden y en alianza con Fundación Luker y Finanzfuturo, la cual busca facilitar a los microempresarios el acceso a una línea de crédito preferencial, con una tasa de interés más baja (entre el 1% y el 2,3%), tendiente a financiar las necesidades empresariales causadas por los efectos económicos que ha generado y se generen como consecuencia del CODIV-19. Adicionalmente se apoyó la construcción de la Guía de orientación al empresario y con el liderazgo de la Red de Emprendimiento, se definió una estrategia integral de apoyo en este tema.

En este sentido, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas destinó \$500.000.000 para subsidiar la tasa de interés de los créditos que se le otorguen a los microempresarios a través de esta línea, logrando en 2020 que 386 microempresarios accedieran a este beneficio.

- ✓ Promovimos la evolución de prototipos de innovación de cara al Covid: en el marco del convenio suscrito con Confecámaras para ejecutar el Programa Alianzas para la Innovación en su Fase V, se realizó una ampliación en tiempo con el fin de apoyar la evolución de 3 prototipos que daban respuesta a una necesidad u oportunidad en el marco de la crisis generada por el Covid-19. Los prototipos evolucionados fueron:

- Servicio de desinfección rápida de espacios o medios de transporte mediante la implementación de radiación ultravioleta tipo C.
- Midis app Salud “Pasaporte de Salud”: Plataforma web y móvil para evaluación, seguimiento e implementación de protocolos para manejo de COVID-19.
- Módulo conversor lavamanos convencional a lava manos inteligente sin contacto [no touch].



- ✓ Ejecutamos el Programa Manizales Innova y se Reinventa 2020: en alianza con la Alcaldía de Manizales se redimensionó el programa “Manizales Innova y se Reinventa”, con el propósito de darle un alcance hacia la reactivación económica empresarial, apoyando a 33 empresas de la ciudad con conocimiento y herramientas, de tal manera que contaran con opciones a través de la innovación, para hacer frente a la crisis y a los nuevos retos. Como resultado vale la pena destacar el desarrollo de 37 nuevos productos/servicios, 33 prototipos digitales validados con más de 700 leads, 56 nuevos empleos, 39 alianzas, 24 nuevos mercados y/o segmentos identificados, 119 clientes nuevos con un 64% de ingresos asociados a estos.



- ✓ Desarrollamos el Programa Manizales Vital – En la Ruta hacia la reactivación económica de la ciudad: en alianza con la Alcaldía de Manizales se lideró este programa, a través del cual se definió la Mega de Reactivación de la ciudad y se identificaron las iniciativas estratégicas alrededor de ésta. Lo anterior, a partir de un trabajo de inteligencia colectiva con la participación de alrededor de 60 actores del sector empresarial, académico, público y gremial. Ruta que se espera implementar durante el 2021.

✓ Desde el **Laboratorio de Creatividad e Innovación NeuroCity**, la CCMPC se articularon las diferentes estrategias de mitigación frente a la crisis generada por el COVID19, entre ellas:

- Iniciativa para ayudar a levantar el inventario de capacidades frente a la disponibilidad de impresoras 3D para ponerlas a disposición de la elaboración de herramientas e insumos necesarios para el personal médico. NeuroCity puso a disposición de esta estrategia su impresora 3D.
- Con la Territorial de Salud, el SENA y la Universidad de Caldas, se presentó el proyecto Sistema colaborativo de diseño, prototipado, exploración de materiales y producción de elementos maker para el bienestar del personal de salud en tiempos de demanda creciente, ante la convocatoria dispuesta por MinCiencias para apoyar la crisis, liderado desde la Universidad de Caldas.
- Se lideró una estrategia virtual de webinars para emprendedores y empresarios con temas muy orientados a los tiempos de crisis, contando con la participación de más de 900 asistentes, en temas tales como: claves para la competitividad de la empresa y la toma de decisiones estratégicas, házte un Superhéroe generando súper ideas, tendencias y escenarios post-COVID, innovar en la empresa para afrontar el "nuevo normal", reactivando los negocios con distanciamiento social, el COVID-19 como un impulsor para la próxima "Gran Ola de Innovación", ¿cómo pivotar modelos de negocio en tiempos de crisis?, ¿cómo aumentar la ventaja competitiva a través de la experiencia del cliente?, ¿cómo sobrevivir sin improvisar?, canvas de crisis para negocios y la economía colaborativa y co-desarrollo de ciudades colaborativas.
- Se lanzó campaña de Innovaretos – NeuroCity, desafíos y juegos mentales para empresarios (cómo ejercitar el cerebro, activando nuevas formas de pensar) llegando a más de 42.000 empresarios.
- Se lanzó la estrategia virtual Al Rescate Empresarial 2020, una oportunidad para hacer crecer las empresas de la mano de la creatividad y la innovación, con el desarrollo de un programa piloto para apoyar a nuestros empresarios desde la Innovación a repensarse y definir planes de acción de cara a la Post-Crisis.

- ✓ En alianza con la Red de Emprendimiento de Caldas, se ha apoyado a los emprendedores de Caldas, con acciones de visibilización para quienes prestan el servicio a domicilio a través de las redes de Facebook e Instagram de la Red.
- ✓ En alianza con diferentes instituciones de la Red de Emprendimiento de Caldas, como CUUES, Alianza Suma, Alcaldía e Incubar, se trabajó en la consolidación de la mesa de ayuda, desde la cual se brindaron a los empresarios charlas y webinars, mentorías y asesorías. Las temáticas más solicitadas fueron: Re-pensar el modelo de negocio con un 45%, seguida de Marketing Digital con un 18% y Plan de choque de mercadeo y ventas con un 11%. En porcentajes menores, se tuvieron orientaron también temáticas de gestión de flujo de caja, asesoría jurídica, modelos de innovación y herramientas de google y análisis de mercado. La red de asesores voluntarios de la Red Suma Universidades, se ha fortalecido con unos 90 docentes universitarios.
- ✓ Se llevaron a cabo mentorías virtuales con el apoyo de la Red de Mentores del Programa Empréndelo, con el objetivo de que los empresarios con gran experiencia, apadrinaran a otros más pequeños y con empresas más jóvenes, desde las decisiones estratégicas que debían tomarse para salir de la adversidad.
- ✓ En alianza con Bancoldex, promovimos el acceso a cursos virtuales en temas tales como:
 - Estrategias de mercadeo para incrementar las ventas
 - Estructuración de modelos de negocio
 - Costeo, la base de la rentabilidad en la empresa industrial
- ✓ Llevamos a cabo programas de fortalecimiento empresarial para empresas en etapa temprana: Empréndelo, Monarca, Acelera Región. En desarrollo de los mismos, llevamos a cabo formaciones grupales y asesorías personalizadas. Hoy contamos con 17 empresas que formularon su plan de aceleración y en el marco de los programas Empréndelo y Monarca, empresas que alcanzaron hechos de crecimiento tales como:
 - Consecución de nuevos proveedores
 - Reducción de costos
 - Estructura de costos por producto
 - Apertura de nuevos canales de comercialización
 - Construcción de portafolio de servicios digital

- Redefinición de su modelo de negocio
- Definición de escenarios de monetización
- Presentación ante fuentes de financiación
- Adopción de un sistema contable
- Mejoramiento de plan comercial e inclusión de marketing digital
- Alianzas estratégicas

✓ Llevamos a cabo también, espacios de networking, con el fin de acercar a los empresarios a nuevos clientes, aliados o proveedores.

✓ Desde Estudios económicos y competitividad se efectuaron aportes alrededor de la elaboración de estudios y documentos tales como:

- Análisis de las estructuras económicas pre Covid-19, documento con el número de empresas, empleos, activos, ventas y tamaño de los sectores económicos, el cual permite cuantificar las posibles pérdidas asociadas a la crisis.
- Fichas municipios no Covid-19, análisis de la composición empresarial de los municipios libres de covid-19 en Caldas, el cual tiene como objetivo servir como insumo para la toma de decisiones.
- Índice de empleo vulnerable, análisis del total de ocupados en actividades vulnerables y poco compatibles con el teletrabajo.
- Segmentación del tejido empresarial para las líneas de crédito, análisis con medidas de tendencia central de los activos de las empresas de la jurisdicción CCMPC para identificar un aproximado sobre su capacidad de endeudamiento.
- Boletines sobre el nivel de abastecimiento en los 27 municipios del departamento, liderado desde la Comisión Regional de Competitividad e Innovación.
- Se realizaron estimaciones sobre el impacto de las cuarentenas en el PIB del departamento y en los niveles de pobreza, en alianza con la Mesa de indicadores y la Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación de Caldas.
- Se realizó seguimiento a los indicadores de coyuntura económica en conjunto con la Secretaría Departamental de Planeación, donde el principal logro fue la inclusión de un capítulo de reactivación económica en el plan departamental de desarrollo de Caldas.
- Generamos información sobre las empresas de la región, a través de las siguientes publicaciones:
 - ✓ 4 reportes de dinámica empresarial
 - ✓ 2 documentos con el análisis de tejido empresarial del departamento y los municipios
 - ✓ 8 reportes de coyuntura del mercado laboral en Manizales AM.
 - ✓ 1 estudio de calidad de empleo en Manizales

- ✓ 2 encuestas de ritmo empresarial
- ✓ 1 informe de coyuntura: Covid-19 y choques externos
- ✓ 1 análisis de machine learning para identificar las percepciones del día sin IVA
- ✓ 4 reportes de comercio exterior
- ✓ 1 boletín con los indicadores de demografía empresarial en Manizales

✓ Desde el área de Cooperación para el Desarrollo Regional se trabajó en tres ejes estratégicos: Cooperación Nacional e Internacional, Atracción de Inversión y Proyectos de Desarrollo Regional.

- En el ámbito de la cooperación internacional se formularon 4 proyectos que fueron presentados a las siguientes fuentes de financiación: Womens Peace and Prosperity Fund, Programa de formación continua especializada del SENA, UNESCO y Embajada de los Estados Unidos de América en Colombia. Asimismo, se realizaron en alianza con la Cámara de Comercio Hispano Colombiana dos acciones de formación: Taller para altos directivos sobre herramientas para un liderazgo innovador en la economía digital y Curso modelos innovadores de negocios agropecuarios. De las acciones de formación se pudieron beneficiar gratuitamente 54 empresarios.
- En cuanto a la atracción de inversión se lograron instalar 5 nuevas empresas en el departamento de Caldas que representaron una inversión superior a los \$30.000.000.000 y la generación de más de 300 puestos de trabajo. Igualmente desde la Agencia de promoción y atracción de inversión Invest in Manizales, se efectuó acompañamiento a inversionistas instalados, a través del servicio de "after care" a los inversionistas ya instalados para que conservaran sus inversiones en el territorio.
- Se fortaleció la actividad comercial en dos sectores estratégicos: la plaza de mercado de Manizales y el Centro Histórico de esta ciudad. Con los comerciantes de la plaza se realizó una escuela de formación de cara a la nueva normalidad que les brindó herramientas de bioseguridad y adaptación, se logró en este espacio la participación de 50 comerciantes. En relación con el centro histórico y a través de la Asociación Cívica Centro Histórico de Manizales, se realizaron 50 asesorías en normativa sobre publicidad exterior visual.

Unidad de Desarrollo Empresarial

Desde la Unidad de Desarrollo Empresarial se desarrollaron las siguientes acciones en beneficio de los comerciantes con ocasión de la Pandemia:



✓ CENTRO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EMPRESARIAL CTDE

Se continuó con la operación del Centro de Transformación Digital Empresarial de la CCMPC/MINTIC/INNPULSA para ayudar a las empresas en la implementación de soluciones tecnológicas en sus procesos, logrando un aumento en su productividad y competitividad, obteniendo los siguientes resultados en 2020:

- 595 Empresas sensibilizadas en temas de transformación digital empresarial, uso de tecnologías y apropiación tecnológica.
- 250 empresas cuentan con diagnóstico de madurez digital y plan de transformación digital.
- 120 empresas dirigidas por mujeres han iniciado procesos de transformación digital.
- 170 empresas iniciaron procesos de implementación de soluciones tecnológicas y ruta de transformación digital.



✓ A UN CLIC

Se desarrolló y se puso en marcha la plataforma de comercio electrónico denominada **www.aunclic.com.co** para que todos los empresarios de la jurisdicción de manera gratuita puedan hacerse visibles en el mercado, ofrecer sus productos y servicios e incrementar sus ventas con la incorporación de plataformas digitales en sus procesos de compra o abastecimiento, obteniendo los siguientes resultados en 2020:

- 1.128 empresas registradas en la plataforma.
- 3.383 productos registrados en la plataforma.

✓ ESTRATEGIA INBOUND MARKETING:

Se implementó una Estrategia Comercial de Inbound Marketing en 45 empresas de nuestra jurisdicción, con la cual logramos atraer como mínimo 6 nuevos prospectos calificados para cada empresa, a través de la plataforma **www.aunclic.com.co**.

Dicha estrategia consistía en la atracción de prospectos para cada empresa. Prospectos que fueron abordados por las empresas, quienes fueron las encargadas de concretar las citas, presentar sus productos y/o servicios y convertirlos en clientes reales.

Las empresas que se beneficiaron fueron: 1.Solfrutis, 2.Kumanday, 3.Vestiblanco, 4. Maviltex, 5. Rainlook, 6. Inv. Jhafe, 7.Creaciones Marvy, 8.Copantex, 9.Ariah, 10.Indecon, 11.Piononos Trukky, 12.AM Agroindustria, 13.Datasoft, 14.Ideas en Concreto, 15.Vidrieria Nacional, 16.Industrial Confecciones Falco, 17.Logopolis, 18.Catalpa, 19.Apiario Honduras, 20.Tempura, 21.Cooperativa Artesanal de Aguadas, 22.Cooperativa Ovina de Marulanda, 23.Asicafé, 24.Arcila Asociados, 25.IP Expert, 26.CV Publicidad, 27.Calle, 28.Eco Logic, 29.Pixelar, 30.Sondeli, 31.Inv. Botero Salazar, 32.Coopcafees, 33.BPM Consulting, 34.Gestión y Medio Ambiente, 35.Maestri on Track, 36.Cauchosol, 37.Fc Mecatrónica, 38.Solutions Systems, 39.DM Dulces Manizales, 40.San Martín Lácteos, 41.La Imprenta Impresión Digital, 42.Jaramillo Villegas, 43.Quixa, 44.Assorty, 45.Algoritmo Software. Los principales logros en esta estrategia, fueron los siguientes:

- 28 empresas generaron cotizaciones por un monto de \$517.448.263
- De las 28 empresas que cotizaron, 10 empresas generaron ventas por un valor total de \$11.374.263 y estas empresas fueron: 1. Ideas en Concreto:\$1.917.090, 2.Catalpa: \$600.000, 3. Solfruits:\$1.400.000, 4. La imprenta: \$160.000, 5.San Martín Lácteos: \$2.160.973, 6. Copantex: \$2.400.00, 7.Maestri on Track: \$900.000, 8.BPM Consulting: \$36.000, 9.Apiario Honduras: \$200.200, 10.Agroindustria AM: \$1.600.000
- Se generaron 1.724 prospectos para las 45 empresas
- Se generaron 447 citas comerciales



✓ EMPRESAS EN TRAYECTORIA MEGA

A partir de la metodología del programa se realizaron diferentes actividades para acompañar a los empresarios a mitigar y encontrar alternativas para sus negocios, con ocasión de los efectos de la pandemia. Dentro de las principales acciones realizadas, tenemos las siguientes:

- Lanzamiento y conversatorio del módulo creado a partir de la contingencia, denominado "Manejo de Crisis" para empresas que actualmente participan del programa Empresas en Trayectoria MEGA, pero también se amplió a los empresarios de todas las cohortes anteriores, contando con la participación de 395 personas.
- Conversatorio en "Liderazgo y gestión de crisis" a todos los empresarios de diferentes sectores y diferentes gremios de la ciudad. 850 personas conectadas en 4 espacios de conversatorio realizados.
- Implementación de la metodología MEGA de manera virtual a las 35 empresas que se venían acompañando de manera presencial en el programa, logrando generar estrategias que permitieron repensar sus modelos de negocio de cara a la reactivación.



✓ GUÍA PRÁCTICA PARA MICROEMPRESARIOS

Diseñamos una guía con el propósito de orientar sobre el manejo y gestión de la crisis a los empresarios, así como, brindarles herramientas para aplicar al interior de las organizaciones al inicio de la pandemia. La guía contó con 5 pasos claves para revisar al interior de cada negocio y con enlaces con la oferta de servicios virtuales con los que cuenta la entidad para los empresarios, como asesorías, conciliaciones gratuitas, temas laborales y manuales referentes a los temas allí descritos. Dicha guía se envió a través de correo electrónico y WhatsApp, y posteriormente se realizó telemercadeo para dar mayor claridad a los empresarios Micros 1, 2, 3 y 4.

✓ PROCESO DE APERTURA DE SECTORES EN MANIZALES

En conjunto con la Alcaldía de Manizales, se desarrolló una plataforma para el proceso de apertura de sectores en Manizales, y desde la CCMPC se administró dicha plataforma, igualmente se realizó acompañamiento a la Alcaldía de Manizales en la dinámica de apertura.

En total, se apoyaron 259 empresas de Manizales en el diseño de su protocolo y/o registro en la plataforma.

✓ PROCESO DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN MANIZALES

Se ejecutó convenio con la Alcaldía de Manizales para la reactivación económica en el municipio y que tuvo como objeto “diseñar y desarrollar estrategias para la promoción y fomento de compras locales para incentivar el sector comercio y la reactivación económica en Manizales”.

Dentro de las actividades a resaltar en el marco de la reactivación, tenemos las siguientes:

- Rueda de negocios **sistema moda de Manizales:** contó con la participación de 21 empresas de Manizales del sector sistema moda como oferentes y 12 compradores regionales y nacionales de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Pereira. Se realizaron en total 70 citas y se generaron \$185.000.000 como expectativas en ventas.
- Concurso **MI NEGOCIO MÁS GRANDE EN DIGITAL:** se realizó el evento de premiación del concurso "MÁS GRANDE EN DIGITAL" con el objetivo de reconocer a cuatro empresarios ubicados en Manizales que desde los meses de marzo a octubre de 2020 utilizaron estrategias digitales y lograron mayor presencia, cautivaron nuevos clientes y posicionan su marca. En total, se inscribieron 102 empresarios, de los cuales 96 cumplían con los requisitos del concurso. Se seleccionaron a 15 finalistas quienes realizaron presentación de su estrategia a los jurados y finalmente se seleccionaron los 4 ganadores: Primer lugar: Jump Sporting - Mauricio Jaramillo Peláez / Segundo lugar: San Valentino - Sandra Marcela Velásquez Álvarez / Tercer lugar: Kumanday Adventures - Olga Lucía Grajales Cardona / Cuarto lugar: La Milagrosa Burger House - Giovanni Gutiérrez Sánchez.
- Activación digital **sector gastronómico** y 17 restaurantes: se realizó activación digital a 17 restaurantes de la ciudad previamente inscritos para la prueba piloto de reactivación, dicha activación se realizó con el fin de incentivar el consumo en el sector gastronómico de la ciudad. No solo se realizó para los 17 establecimientos, sino que se realizó campaña general para el sector. Ambos eventos de activación se realizaron bajo la imagen gráfica de **MANIZALES VUELVE.**

- Relacionamiento productores locales con restaurantes de la ciudad: se llevaron a cabo reuniones entre restaurantes de la ciudad y productores locales, con el fin de ampliar la red de proveedores. Previamente se había realizado levantamiento de necesidades en los restaurantes inscritos. En total, se realizaron 12 citas y participaron 6 restaurantes y 10 productores locales.



- Promoción de la campaña **MANIZALES VUELVE**: se realizó activación de la campaña MANIZALES VUELVE, una apuesta para que los Manizaleños compren en su ciudad y apoyen a los establecimientos más afectados por la pandemia, acompañada de un llamado para que las compras se hagan de manera segura, en locales comerciales que cumplan estrictamente los protocolos que se han establecido para reducir el riesgo de contagio o que se hagan de manera virtual. Las actividades propuestas y ejecutadas fueron: comercial telecafé, pasavías incluyendo producción, promoción en taxis, promoción en buses, digital - redes sociales (redes sociales, la patria, bc noticias), producción (diseño de piezas, videos, cuña), radio (rcn, olímpica, caracol radio), pantallas centros comerciales, otros espacios sin costo para la campaña (vallas, destino caldas, landing, eucoles, pantalla teatro fundadores, inicio de los live de las 3 entidades, banner página web)

✓ DIRECTORIOS DE COMERCIANTES DE MUNICIPIOS

Dada la contingencia presentada con el COVID-19, se construyeron 19 directorios, de los municipios de la jurisdicción y dos corregimientos (Aguadas, Anserma, Aranzazu, Arma, Belalcázar, Filadelfia, La Merced, Marmato, Marulanda, Neira, Pácora, Riosucio, Risaralda, Salamina, San Félix, San José, Supía, Villamaría y Viterbo), con el fin de informar a los habitantes de los municipios sobre los establecimientos de abastecimiento primario y droguerías que estaban funcionando durante la cuarentena generada por la emergencia sanitaria y los establecimientos que podían funcionar con domicilio. Con la construcción de estos directorios se pretendía también poder ampliar redes de contacto entre los empresarios.



PROTOCOLO PARA IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

DIRIGIDO A
ESTABLECIMIENTOS
COMERCIALES



CONSTRUCCIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Se construyeron 7 protocolos de bioseguridad por sector económico, así:

1. Protocolo sector Comercio, 2. Protocolo Sector Hoteles y Alojamiento, 3. Protocolo Sector Manufactura, categoría elaboración de bebidas y alimentos, 4. Protocolo Centros Comerciales, 5. Protocolo Sector Peluquería y Barberías, 6. Protocolo Sector Restaurantes y Cafeterías, 7. Protocolo Sector Confección; la construcción de estos protocolos se realizó con el objetivo de facilitar su implementación, por parte de los empresarios en sus establecimientos de comercio. Estos protocolos se compartieron con los empresarios de la jurisdicción en un formato editable para facilitar la adaptabilidad a sus necesidades de acuerdo a la estructura de su negocio.



PROGRAMA SOS DE REACTIVACIÓN EMPRESARIAL

Con el objetivo de realizar actividades que promovieran la reactivación empresarial, se creó el programa S.O.S. de Reactivación Empresarial, en donde se realizaron 6 talleres con 93 empresarios de diferentes sectores como: Turismo, Centros Comerciales, Gimnasios, Gastronómico, Bares y Discotecas, quienes se han visto altamente golpeados por la pandemia. Estos talleres tenían como objetivo identificar con los empresarios, qué actividades y acciones podríamos realizar conjuntamente para apoyar su reactivación comercial.

Dentro de las acciones identificadas por cada sector se realizaron las siguientes:

○ Programa de acompañamiento para el sector Turismo:

Se lideró un taller de marketing digital que incluyó whatsapp business y contó con la participación de 23 empresarios. Se realizó conferencia a través de facebook live en el tema "Llegó el momento de avanzar con nuestros propósitos". Se desarrolló campaña de promoción para incentivar la demanda turística de Manizales y algunos municipios.

○ Programa de acompañamiento para Centros Comerciales:

Se realizó taller "Captura y retención de clientes desde lo digital y la segmentación", contando con la participación de 25 empresarios. Asimismo, se desarrolló campaña de promoción para incentivar el regreso de los clientes a los Centros Comerciales.

○ Programa de acompañamiento para el sector Gastronómico:

Se realizó rueda de negocios con productores de Origen Caldas y se hicieron video clips de empresarios para campañas en redes sociales.

○ Programa de acompañamiento para el sector Gimnasios:

Se difundió entre las empresas afiliadas de la entidad, la base de datos de los gimnasios que cumplen con protocolos de bioseguridad, con el fin de que incentivaran la actividad física entre sus colaboradores. Asimismo, se generó un espacio de networking con un grupo de afiliados y los gimnasios, para dar a conocer sus servicios. Se realizaron también con empresarios de este sector, un taller de pitch y un taller en Redes sociales [Facebook e Instagram].

○ Programa de acompañamiento para el sector Bares y Discotecas:

Se brindó acompañamiento para la implementación del protocolo de bioseguridad en cada establecimiento y se desarrolló campaña de promoción para la reactivación de este sector.

✓ APOYO A EMPRESARIOS DEL SECTOR TURISMO

Se desarrolló un programa de inmersión en herramientas de marketing digital enfocado en el sector turismo, resaltando las siguientes actividades:

- Programa Vender Más para empresas del sector, el cual busca la mejora de los procesos comerciales y el incremento de sus ventas con la participación de 16 empresas.
- Asistencia técnica personalizada a 50 empresarios para que implementaran de manera adecuada sus protocolos de bioseguridad.
- Cursos de Manipulación de alimentos para el sector de restaurantes.
- Capacitación en medios de pago con el fin de dar a conocer las diferentes alternativas que se tienen para pagos digitales.

✓ SERVICIOS PARA LOS AFILIADOS

- Brindamos acompañamiento integral a los Afiliados en tramites registrales durante todo el 2020, con el fin de evitar su desplazamiento a la sede. Este acompañamiento consistió en poner a disposición de los empresarios el servicio de renovación a domicilio sin costo, incluyendo el diligenciamiento de formularios a nivel nacional, acompañamiento virtual en la renovación de la matrícula mercantil promoviendo el uso de canales virtuales, asesoría personalizada en la renovación del Registro Único de Proponentes y atención preferencial en sede. Adicionalmente, se canalizaron con otras áreas de la Entidad, diferentes necesidades empresariales de nuestros Afiliados.

- Acompañamos a los afiliados mediante procesos de formación en temas de coyuntura, de la mano de expertos en estrategia empresarial de manera que exploren cada una de las oportunidades que presenta el entorno actualmente. Asimismo, se llevaron a cabo espacios de encuentro entre los afiliados donde se fomentó el desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, cultura organizacional y se abordaron aspectos de actualidad económica, con el fin de proyectar situaciones futuras de acuerdo con cada realidad empresarial.
- Impulsamos estrategias de visibilización empresarial con el fin de que los Afiliados logren un mayor posicionamiento digital y den a conocer sus productos y/o servicios. Resultado de esto, fue que, al 31 de diciembre del 2020, logramos que el 17% de los afiliados estuvieran registrados en la plataforma A un Clic de la CCMPC.
- Acompañamos a 600 empresas aproximadamente [Afiliadas y no afiliadas] en la adopción y registro de los protocolos de bioseguridad, orientado al reinicio de sus actividades empresariales. Resultado de ello es que, al 31 de diciembre de 2020, 540 afiliados ya contaban con el registro en la plataforma de apertura inteligente de sectores económicos, desarrollada en alianza con la Alcaldía de Manizales, cifra que corresponde al 47,2% del total de los Afiliados.
- Logramos generar una mayor cercanía con los Afiliados de los diferentes municipios de nuestra jurisdicción por medio de la implementación de nuevos canales virtuales de comunicación.

4. Señalar los principales proyectos planteados por la administración para la vigencia 2021, relacionados con la reactivación empresarial y el desarrollo regional.

Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

- ✓ Continuaremos prestando los servicios de conciliación gratuita o con descuento para los empresarios afectados por la crisis.
- ✓ Servicios de la mesa de ayuda para realización de trámites virtuales.
- ✓ Mesa de ayuda para asesorías jurídicas en temas legales generados por la crisis.

- ✓ Ampliación del programa Corresponsales Cámara, a fin de facilitar a los empresarios la realización de su renovación o la obtención de certificados, en lugares cercanos a sus negocios y así evitar su desplazamiento a nuestras sedes.
- ✓ Servicio de trámites registrales a domicilio

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

- ✓ Tu Ciudad Innova y se Reinventa: proyecto liderado por el Laboratorio de Creatividad e Innovación – NeuroCity, quien con el liderazgo de Innpulsa a través de su estrategia CEMPRENDE y la Embajada de Francia, se realizará la Transferencia del programa: Tu Ciudad Innova y se Reinventa, el cual busca transferir capacidades a Cámaras de Comercio del país, en la planeación y ejecución de un programa para ayudar a la reactivación económica empresarial, fomentando procesos de gestión de innovación, que permitan fortalecer la reconversión productiva de sectores estratégicos priorizados por cada región. Serán alrededor de 35 Cámaras de Comercio de Comercio del país, las que recibirán la transferencia para quedar con la capacidad instalada de ejecutar el programa “Tu Ciudad Innova y Se Reinventa”, incluyendo contenidos metodológicos, de planeación, operativos, visuales y de aplicación.
- ✓ En alianza con la Alcaldía de Manizales, se implementará la Ruta de reactivación económica que se trazó en el último trimestre de 2020, en el marco del Programa Manizales Vital – En la Ruta hacia la reactivación económica de la ciudad, de la mano del equipo de líderes identificados para dinamizar las iniciativas priorizadas.
- ✓ En el marco de la Estrategia Pactos por la Innovación para el Eje Cafetero, se implementarán los beneficios de aceleración en proyectos de I+D+I e Innovación Colaborativa Col Innova para el Eje Cafetero, buscando impactar alrededor de 80 empresas de la región, generando capacidades e implementando proyectos que permitan el cierre de brechas en cadenas priorizadas para el Eje Cafetero y que a su vez detonen procesos de innovación que ayuden a las empresas a mantener o mejorar su dinámica empresarial en tiempos de crisis.
- ✓ Se dará continuidad a la Línea de Crédito ReActivarte, Línea de apoyo financiero de la CCMPC en el marco de la estrategia Caldas y Manizales Responden, y en alianza con Fundación Luker y Finanzfuturo.

- ✓ Desarrollamos programas de entrenamiento para la aceleración y plan de escalamiento y fomentaremos el emprendimiento de alto impacto en la ciudad, así como la consolidación de servicios desde el ecosistema de emprendimiento, en alianza con CEmprende y la Red de Emprendimiento. Se trabajará un proyecto en alianza con la Universidad Autónoma de Manizales y la Alcaldía de Manizales para fortalecer emprendedores en los municipios de la Región Centro Sur y acompañaremos a los emprendedores de nuestra jurisdicción, con programas de sofisticación de sus modelos de negocio desde la base de la innovación.
- ✓ Fortaleceremos las estrategias de competitividad y desarrollo regional en el territorio, en alianza con actores estratégicos y la Comisión Regional de Competitividad e Innovación de Caldas. Seremos promotores de la generación de capacidades sobre los indicadores de competitividad y trabajaremos por el mejoramiento de los indicadores de competitividad de la región, efectuaremos el Ranking con las posiciones de los 27 municipios y acompañaremos la estructuración y gestión de proyectos en el marco de la Agenda de Competitividad e Innovación de Caldas de cara a la reactivación económica.
- ✓ Continuaremos generando información que contribuya a la formulación de política pública y a la toma de decisiones a favor del desarrollo y de la competitividad de Manizales y Caldas en el marco de la reactivación económica de la jurisdicción.
- ✓ En alianza con el Comité Intergremial de Caldas – CIC, el Centro de Observación para la Infraestructura de Caldas – COIC, continuaremos efectuando seguimiento y monitoreo a proyectos estratégicos de infraestructura que mejoran la competitividad del territorio tales como: Aeropuerto del Café • Conexión vial Ánimas – Nuquí [Puerto de Tribugá] • Conexión Eje Cafetero – Magdalena Centro: Intervenciones en Variante Manizales y rectificación vial Manizales – Mariquita • Plan Vial Departamental • Concesión Pacífico Tres • Autopistas del Café • Plataforma Logística Multimodal en La Dorada y Patio de Contenedores en Chinchiná • Hidroeléctrica Miel II • Plan Maestro de Movilidad de Manizales: Sistema Estratégico de Transporte Público de Manizales (SETP) y Cable Aéreo Línea 3 • Proyectos de infraestructura en Manizales: Macroproyecto San José y Obras Públicas de Manizales.
- ✓ Fortaleceremos en alianza con actores estratégicos de la ciudad, la actividad comercial en sectores estratégicos de la ciudad, del Centro Histórico de Manizales y de la Plaza de Mercado de Manizales.

- ✓ Impulsaremos el crecimiento empresarial a través de la transferencia de conocimientos y tecnologías y la gestión proyectos de fortalecimiento empresarial ante fuentes de cooperación nacional e internacional, igualmente gestionaremos recursos de cooperación técnica y financiera, que potencien nuestra intervención a favor de los empresarios de cara a la reactivación económica.

Unidad de Desarrollo Empresarial

- ✓ Se continuará con el acompañamiento a las Mipymes de la jurisdicción para que inicien su ruta hacia la transformación digital, a través de sensibilizaciones, diagnósticos, plan de transformación digital e implementación de soluciones tecnológicas en sus procesos, ya sea ERP o CRM.
- ✓ Se avanzará en el posicionamiento de la plataforma www.aunclic.com.co para que muchos más empresarios puedan registrar sus comercios, así como la comunidad en general lo tenga como una alternativa al momento de realizar sus compras.
- ✓ Se ejecutará el Programa de Antenas Comerciales el cual busca desarrollar estrategias comerciales nacionales y/o internacionales que le permitan a los empresarios 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/o en los países donde se identifique potencialidad. Se acompañará a empresarios para lleguen a mercados tanto nacionales como internacionales.
- ✓ Se continuará con la ejecución de los programas de crecimiento empresarial Empresas en trayectoria Mega, Fábricas de productividad (finalización del ciclo II e inicio del ciclo III) y Desarrollo de Proveedores.
- ✓ Se continuará con la identificación y consolidación de las iniciativas cluster y la participación en ferias y misiones.
- ✓ Se continuará con el programa S.O.S. de Reactivación Empresarial, el cual incluirá la realización de las siguientes actividades como apoyo en la reactivación de los diferentes sectores económicos de la ciudad: tres (3) acciones de reactivación comercial por sectores y una (1) campaña para la promoción comercial del consumo local.

- ✓ Se realizarán formaciones y seminarios para mantener a nuestros empresarios actualizados e informados en diferentes temáticas empresariales y normativas y dos entrenamientos a empresarios en habilidades comerciales, a través del Programa Vender Más.
- ✓ Se continuará con los procesos de fortalecimiento empresarial a los empresarios el sector turismo, a través de talleres, seminarios y entrenamientos en habilidades comerciales (Programa Vender Más). De igual forma se dará continuidad a las actividades de promoción de destino, con el fin de incentivar a Manizales y Caldas como destino turístico tanto en el segmento vacacional como en el segmento MICE, a través de la participación en ferias y ruedas de negocios, desarrollo de fam Trips y presentaciones de destino.
- ✓ Se continuará promocionando el destino como un lugar ideal para la realización de eventos, congresos y viajes de incentivo, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad por parte de los empresarios.
- ✓ Se continuará con los programas que fomentan el desarrollo y el crecimiento empresarial en los municipios de la jurisdicción, a través de acciones de formación, entrenamiento en habilidades comerciales (Programa Vender Más), asesorías en temas empresariales, consolidación de la iniciativa de cluster de confección y moda de Riosucio y participación en ferias y misiones.
- ✓ En cuanto a los servicios para los afiliados:
 - Adelantaremos espacios de formación sin costo para los Afiliados de la CCMPC, enfocados en temas de coyuntura y actualidad empresarial.
 - Retomaremos el Encuentro de Afiliados de los Municipios, espacio que tiene como propósito explorar nuevas dinámicas y oportunidades para los municipios a los que pertenecen los Afiliados en el marco de la recuperación empresarial, de acuerdo con sus sectores económicos.
 - Continuaremos con el acompañamiento de nuestros afiliados en el proceso de registro de A un Clic, con el fin de que tengan mayor presencia digital y logren visibilizar aún más sus productos y/o servicios.
 - Promoveremos el acceso de los Afiliados a programas especiales de fortalecimiento empresarial tales como Vender Más y Empresas en Trayectoria Mega.
 - Trabajaremos en la atracción de nuevos afiliados que compartan nuestra visión de desarrollo, con el fin de fortalecer el tejido empresarial y la gobernabilidad de nuestra Entidad.

PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS COMO RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE LA VIGENCIA 2020

S-1000		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD									
Versión 06		PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES				CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES					
Procedimiento 001		Procedimiento 001				Procedimiento 001					
Elaborado por: <i>Carolina Pineda</i>		Elaborado por: <i>Carolina Pineda</i>				Elaborado por: <i>Carolina Pineda</i>					
Revisado por: <i>Carolina Pineda</i>		Revisado por: <i>Carolina Pineda</i>				Revisado por: <i>Carolina Pineda</i>					
Fecha: 10/01/2020		Fecha: 10/01/2020				Fecha: 10/01/2020					
Código: 001		Código: 001				Código: 001					
Página: 1 de 1		Página: 1 de 1				Página: 1 de 1					
Nº RIESGO		OPORTUNIDAD DE MEJORA DEL RIESGO		PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES				SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ENERO DE 2021			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01				Riesgo 01			
Riesgo 01		Oportunidad 01		Riesgo 01							

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020

S-SGA		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										Cámara de Comercio de Manizales					
Versión 01		PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES PROCESO DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS															
Asesor Elaboración del Plan												Aprobó Plan					
Firma: <i>Carolina Rojas</i>												Firma: <i>Tabara Jory +</i>					
Cargo: Profesional de Control Interno												Cargo: Profesional Comunicaciones Corporativas					
Fecha: Noviembre de 2020																	
N° RIESGO	RIESGO (O OPORTUNIDAD)	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES						PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD				SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ENERO DE 2021		
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	TRANSFIRIR EL RIESGO	INDICADORES	ACTIVIDADES DE MEJORA	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MECANISMO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA SIGUIENTE SEGUIMIENTO O CONTROL INTERNO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO Y EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	COMENTARIOS	
1	Riesgo: No tener un manual de comunicación de la entidad en documentos digitalizados.					Elaborar el Manual de Comunicaciones teniendo en cuenta que algunos canales son compartidos. Se entregó el manual y se actualizó la información de la entidad.	Profesional Área de Comunicaciones Corporativas	1/10/2020	30/10/2020	Manual de comunicaciones de 20/2020 del 1 de abril de 2020 actualizado.	Verificar actualizado el manual.	100 documentos actualizados	30/10/2020	0%	NA	Las actividades propuestas se encuentran fuera del alcance del 2021.	

S-SGA		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD										Cámara de Comercio de Manizales					
Versión 01		PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES PROCESO DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS															
Asesor Elaboración del Plan												Aprobó Plan					
Firma: <i>Carolina Rojas</i>												Firma: <i>Tabara Jory +</i>					
Cargo: Profesional de Control Interno												Cargo: Profesional Comunicaciones Corporativas					
Fecha: Noviembre de 2020																	
N° RIESGO	RIESGO (O OPORTUNIDAD)	OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO			PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO Y LAS OPORTUNIDADES						PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD				SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO ENERO DE 2021		
		EVITAR EL RIESGO	PREVENIR EL RIESGO	TRANSFIRIR EL RIESGO	INDICADORES	ACTIVIDADES DE MEJORA	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	METAS	MECANISMO DE VERIFICACIÓN	INDICADOR	FECHA SIGUIENTE SEGUIMIENTO O CONTROL INTERNO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	CUMPLIMIENTO Y EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN	COMENTARIOS	
1	Riesgo: No tener un manual de comunicación de la entidad en documentos digitalizados.					Elaborar el Manual de Comunicaciones teniendo en cuenta que algunos canales son compartidos. Se entregó el manual y se actualizó la información de la entidad.	Profesional Área de Comunicaciones Corporativas	1/10/2020	30/10/2020	Manual de comunicaciones de 20/2020 del 1 de abril de 2020 actualizado.	Verificar actualizado el manual.	100 documentos actualizados	30/10/2020	0%	NA	Las actividades propuestas se encuentran fuera del alcance del 2021.	
2	Riesgo: No tener un manual de comunicación de la entidad en documentos digitalizados.					Elaborar el Manual de Comunicaciones teniendo en cuenta que algunos canales son compartidos. Se entregó el manual y se actualizó la información de la entidad.	Profesional Área de Comunicaciones Corporativas	1/10/2020	30/10/2020	Manual de comunicaciones de 20/2020 del 1 de abril de 2020 actualizado.	Verificar actualizado el manual.	100 documentos actualizados	30/10/2020	0%	NA	Las actividades propuestas se encuentran fuera del alcance del 2021.	

Tipos de riesgo: D: Operativo; O: Oportunidad; C: Cumplimiento; F: Financiero.

[Home](#)
[About Us](#)
[Contact Us](#)
[Privacy Policy](#)
[Terms of Service](#)

MEDIDAS ADOPTADAS PARA MITIGAR LOS PRINCIPALES IMPACTOS DE LA PANDEMIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA ENTIDAD

- ✓ **Efectivo y equivalentes de efectivo:** aunque en el 2020 no ingresó la totalidad de los recursos esperados, pudimos ejecutar todas las actividades previstas en el plan sin requerir recursos del balance. No obstante, no haber recaudado los ingresos proyectados, la Entidad ajustó oportunamente los egresos, tanto de funcionamiento como de plan de acción, permitiéndonos tener un cierre financiero con superávit.
- ✓ **Inversiones a corto plazo:** ante la inestabilidad del mercado financiero, la baja en las tasas de captación y la incertidumbre en el recaudo de ingresos por concepto de servicios registrales en general se tomó la decisión de cancelar las inversiones de riesgo (fiducias) y colocar los recursos en CDT a 90 días. Igualmente, las inversiones a corto plazo, que estaban colocadas a 120 y 180 días, se cancelaron y se abrieron a máximo 90 días, lo que permite movernos más rápidamente ante un repunte de las tasas de interés. La disminución de las tasas llevó a que la entidad no cumpliera la meta de ingresos prevista por este concepto.
- ✓ **Inversiones a largo plazo:** las inversiones como tal no se vieron afectadas. Sin embargo, los dividendos esperados por la inversión en Corferias no se recibieron, pero su baja participación en el presupuesto total no generó impacto financiero a la organización.
- ✓ **Propiedad, Planta y Equipo:** no hubo afectación.
- ✓ **Propiedades de Inversión – dinero privados:** este rubro también se vio afectado de manera importante debido a que por el aislamiento ordenado por el gobierno, que obligó al cierre de los establecimientos de comercio, nuestra Junta Directiva, en solidaridad con los arrendatarios de los locales que tiene la entidad, tomó las siguientes decisiones: 1. Condonar 2 meses de arrendamiento a los comerciantes que tuvieron mayor afectación. 2. Condonar el 50% del canon de arrendamiento a los negocios con afectación media. 3. No incrementar el canon de arrendamiento por el resto del 2020 a un comerciante cuyas ventas no repuntaron de la manera esperada luego de la reapertura.
- ✓ **Créditos (pasivos corrientes y no corrientes):** la Entidad no tiene obligaciones financieras de ningún tipo.

- ✓ **Cuentas por pagar comerciales y otras:** se hizo buen control del gasto y debido al repunte de los ingresos y a la liquidez que posee la entidad, se pudo cumplir de manera oportuna con todas las obligaciones adquiridas con nuestros proveedores.
- ✓ **Ingresos:** respecto del presupuesto inicial establecido por la Entidad para la vigencia 2020, se logró un cumplimiento del 95.40%. No obstante, no haber cumplido la meta prevista para la vigencia 2020, se ejecutaron la mayoría de las actividades contempladas en el plan de acción inicial, se incorporaron nuevos programas y se apoyaron actividades relacionadas con la reactivación económica de los comerciantes y del territorio.
- ✓ **Gastos:** el presupuesto de total de gastos de la Entidad se ejecutó en un 88.59%. El aislamiento preventivo decretado por el gobierno, que obligó, en primera instancia el cierre de las instalaciones y posteriormente a una apertura paulatina, impactó de manera importante la disminución de estos, pues se presentaron ahorros significativos en gastos de funcionamiento, servicios públicos, papelería, elementos de aseo y cafetería, gastos de viaje, entre otros. Gran parte de ese ahorro se destinó en la implementación de nuevos programas para apoyar a los comerciantes y empresarios en su proceso de reactivación económica.
- ✓ **Arrendamientos:** la Entidad cuenta con una infraestructura de salones y auditorios para llevar a cabo nuestros eventos, la cual también se alquila a usuarios externo. Debido a las restricciones generadas por la pandemia que prohíben la realización de eventos masivos, estos espacios permanecieron cerrados desde el mes de abril. En este sentido, los ingresos por este concepto se vieron altamente afectados. Sin embargo, vimos una oportunidad y por ello pusimos en marcha el Centro virtual de eventos, no solo para apoyar el desarrollo de las actividades propias, sino también como una estrategia para generar a futuro nuevos ingresos a la organización.
- ✓ **Nómina de personal:** en este rubro no hubo afectación. Mantuvimos toda la planta de personal por contrato laboral. Teníamos tres puestos vacantes, los cuales decidimos dejarlos sin proveer de manera temporal y cubrir sus funciones desde otros frentes. En materia de contratistas solo cancelamos dos puestos de trabajo debido a que por el cierre de las instalaciones se redujo la cantidad de personal de aseo y cafetería, pero éstos estaban tercerizados.
No hubo reducción de salarios, ni de prestaciones extralegales y se mantuvieron todos los beneficios al personal. Aplicamos y fuimos beneficiarios del subsidio a la nómina decretado por el gobierno nacional.

✓ **Programa anual de trabajo:** en la primera fase del aislamiento y ante la incertidumbre en el recaudo de los ingresos registrales, la entidad tomó la decisión de reducir las actividades del plan de acción. Una vez terminada la temporada de renovación en el mes de julio, y ante el buen comportamiento de los ingresos, retomamos las actividades del plan que podían llevarse a cabo de manera virtual, incorporamos nuevos programas que respondieran a las necesidades inmediatas de nuestros comerciantes y empresarios y generamos estrategias de acompañamiento que nos permitieran ayudarles a mantener sus negocios y a adecuarse rápidamente a las nuevas necesidades del entorno.

✓ **Presupuesto:** anticipándonos a la posible crisis económica que podría generarse como consecuencia de la pandemia y ante la incertidumbre en el recaudo de los ingresos proyectados para el 2020, solicitamos a la Junta Directiva en el mes de agosto, ajustar a la baja el presupuesto general de esta Cámara; sin embargo, gracias al buen comportamiento de las matrículas y renovaciones y demás servicios de la entidad, y una vez proyectado el cierre contable, se solicitó a la junta directiva autorización para adicionar los ingresos y los egresos, cerrando con superávit la vigencia 2020.

✓ **Contribuciones a la región y/o comunidad afectada por la pandemia:**

- En el marco de la pandemia, en alianza con la Alcaldía de Manizales y algunos gremios de la ciudad, realizamos la campaña MANIZALES SÚPER SOLIDARIA, a través de la cual se recaudaron las donaciones de la ciudadanía y del sector empresarial para atender a los sectores afectados. La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas fue la encargada de administrar los recursos destinados a dotar a clínicas y hospitales de elementos, insumos y equipos necesarios para hacer frente a la emergencia médica generada por el Covid-19.

En esta cuenta recaudamos \$605.147.330 los cuales fueron invertidos en:

- ✓ Compra de 4 ventiladores
- ✓ Compra de 5 monitores de signos vitales para UCI
- ✓ Compra de 2.000 batas de bioseguridad
- ✓ Compra de 1.169 máscaras N-95
- ✓ Suministro e instalación de dos (2) redes de oxígeno para un hospital de la ciudad

Adicionalmente, esta Cámara hizo un aporte de \$142.798.606, con cargo a recursos de origen privado, con los cuales se compraron los monitores de signos vitales para las UCI.

- Desde el inicio de la pandemia esta entidad fue convocada para hacer parte del Puesto de mando unificado PMU de la Alcaldía de Manizales y de la Gobernación de Caldas. De marzo de 2020 hasta la fecha, nuestra Presidenta Ejecutiva ha participado de manera ininterrumpida en todas las sesiones y ha acompañado a las diferentes administraciones en la ejecución de actividades y programas encaminados, no solo a proteger la vida de los ciudadanos, sino a reactivar la economía del territorio. Actualmente nos encontramos apoyando el plan de vacunación del gobierno para su implementación en el departamento.
- Buscando apoyar y acompañar a los microempresarios en la implementación de protocolos de seguridad, con el fin proteger su salud y la de sus clientes, nuestra Entidad hizo de entrega de 8.465 kits de bioseguridad a los comerciantes renovados a 2020, de toda la jurisdicción. Estos kits contenían: 2 tapabocas, 1 frasco spray para dispensar alcohol, 1 toalla para limpieza de vitrinas y superficies, 1 afiche con instrucciones de lavado de manos y distanciamiento, con un espacio para identificar el aforo máximo permitido para el establecimiento. En la bolsa del kit se incluyó una comunicación de nuestra Presidenta Ejecutiva invitándolos a no bajar la guardia y a mantener los protocolos en sus negocios.
- Se realizó la campaña publicitaria “Vuelve” con el propósito de contribuir con la reactivación económica del territorio, mediante mensajes sugestivos y motivadores para resaltar el papel de los empresarios y comerciantes, generar optimismo e incentivar el consumo. En este sentido se desplegó toda una estrategia, a través de cuñas radiales, vallas, carros vallas, eucoles y pautas en medios escritos y virtuales, reconociendo la valentía de los empresarios, su tesón para continuar con sus empresas generando empleo y desarrollo económico, a pesar de la difícil situación generada por la pandemia, e invitando a la comunidad a apoyarlos invirtiendo y comprando productos locales.

En los municipios esta campaña fue financiada en su totalidad por la Cámara de Comercio y para Manizales se contó con el apoyo económico de la alcaldía local.

SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA CÁMARA

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

✓ INGRESOS

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, en el 2020, de un presupuesto aprobado de ingresos de \$10.768.980.075 ejecutó \$11.044.728.298, cumpliendo en un 102,56% en este rubro.

✓ EGRESOS

El indicador de gestión de egresos fue de 103,62%. De \$9.715.342.766 aprobados se ejecutaron \$10.067.413.179.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA

La gestión de las unidades misionales de la CCMPC es apoyada por la Unidad Administrativa y Financiera. El 27% de las metas de actividad del plan de acción 2020 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:

- ✓ Fortalecer las competencias del equipo de trabajo:
 - Plan de capacitación diseñado y ejecutado, desde las necesidades internas: se desarrolló un plan de capacitación para el personal de la Entidad.
 - Se puso en marcha el Gestor de Conocimiento a través de Google Site.
 - Se midió el nivel de desempeño del personal, este indicador dio como resultado 89%.
 - Se midió el nivel de incorporación de las competencias organizacionales. Su resultado fue del 95%.
 - Se ejecutó el modelo de sucesión, lográndose el 80%.
- ✓ Contar con un equipo comprometido y apasionado con lo que hacemos.
 - Se hizo reconocimiento a los colaboradores a través de celebraciones y fechas especiales.
 - Se realizaron tres actividades de integración con alcance al grupo familiar.

- Promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores. Se desarrolló el plan de trabajo anual de SGSST y se midió el nivel de cumplimiento de estándares mínimos según resolución 0312 de 2019.
- ✓ Ser aliado de los colaboradores.
 - Se realizaron dos mediciones del nivel de percepción del Clima Laboral y satisfacción del cliente interno. Los resultados fueron 94% y 92%, respectivamente.
 - Se ejecutó la metodología de grupos focales, y se realizó uno de ellos.

ÁREA TECNOLOGÍA

Línea de acción:

- ✓ Desarrollar programas que garanticen la 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 elaboró un informe de monitoreo del entorno.
 - Se desarrolló el Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
 - Se midió el nivel de disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Su resultado fue del 99,3%.
 - Se ejecutó el Plan de mantenimiento de la operación tecnológica.
 - Se llevó a cabo el ciclo de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.
 - 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.
 - Se midió el nivel de satisfacción con respecto a la operación tecnológica de la Entidad. Su resultado fue del 99,1%

ÁREA DE PLANEACIÓN FÍSICA Y LOGÍSTICA

Líneas de acción:

- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad – SGC
 - El SGC de la CCMPC cuenta con tres procesos misionales: 1. Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Centro de Atención Empresarial, 2. Servicio de Afiliados, 3. Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y 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 2020, se elaboró el 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 y participación de ingresos no registrales sobre los totales.

2. Clientes: mide satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación.

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.

- 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:

✓ Visibilización de la gestión de la CCMPC

- Se publicaron 2 ediciones de la Revista Empresarios.
- Se llevó a cabo la estrategia de comunicación digital.
- Se realizó la medición del porcentaje de los empresarios que reconoce servicios de la CCMPC, logrando un resultado del 97%.

- Se lograron 353.087 interacciones en redes sociales, al igual que 537 menciones en medios de comunicación.
- Se emitieron 10 programas de radio virtual.
- Se desarrollaron estrategias en redes sociales.
- Se distribuyeron calendarios de pared y de escritorio.

✓ Proceso de Reputación Corporativa

- Se elaboró e implementó un plan de reputación corporativa y se midió el nivel de reputación corporativa institucional. Su resultado fue de 97%.

✓ Actividades de relacionamiento con grupos de interés

- Se celebró el día del periodista.

✓ Estrategia para la interiorización de la narrativa institucional para el logro de la MEGA

- Se desarrolló el plan de divulgación de la ruta hacia la MEGA.
- Se diseñó y ejecutó campaña para la apropiación de la narrativa institucional.
- Se midió el porcentaje de apropiación de la narrativa institucional, cuyo resultado fue del 57%.

ÁREA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

Líneas de acción:

✓ Plan para aumentar la visibilidad de 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 2020.

- 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

A la fecha, se encuentran pendientes por resolver los siguientes procesos:

1) Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: interpuesta por el Municipio de Aguadas – Departamento de Caldas, por el rechazo a la impugnación del Registro Único de Proponentes del señor Álvaro Hernando Naranjo Olaya.
La última actuación corresponde al 6 de octubre de 2020 – A despacho para sentencia.

2) Denuncia penal por presunta falsedad material en documento público [certificado de existencia y representación legal]: la CCMPC interpuso denuncia ante la Fiscalía de Manizales y fue remitida a la Fiscalía 04 de Buenaventura, mediante oficio número 392 del 25 de febrero de 2019.

Estado caso: activo

3) Acción popular – Juzgado Civil del Circuito de Riosucio – radicado 2020-00056-00 – accionante: Uner Augusto Becerra Largo- Comité de verificación de sentencia – cumplimiento de los artículos 8 y 15 de la Ley 982 de 2015 - por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Última actuación: se fija audiencia de verificación de cumplimiento para el 24 de febrero de 2021.

4) Acción popular - Juzgado Civil del Circuito de Riosucio – radicado 2020-00106-00 – interpuesta por Uner Augusto Becerra Largo, por presunta vulneración a los derechos colectivos - espacio público.

Última actuación: audiencia de pacto de cumplimiento fallida – por no asistencia del accionante del 26 de enero de 2021.

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 1º de la Ley 603 de 2000; normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.