



# Informe de Gestión **2024**

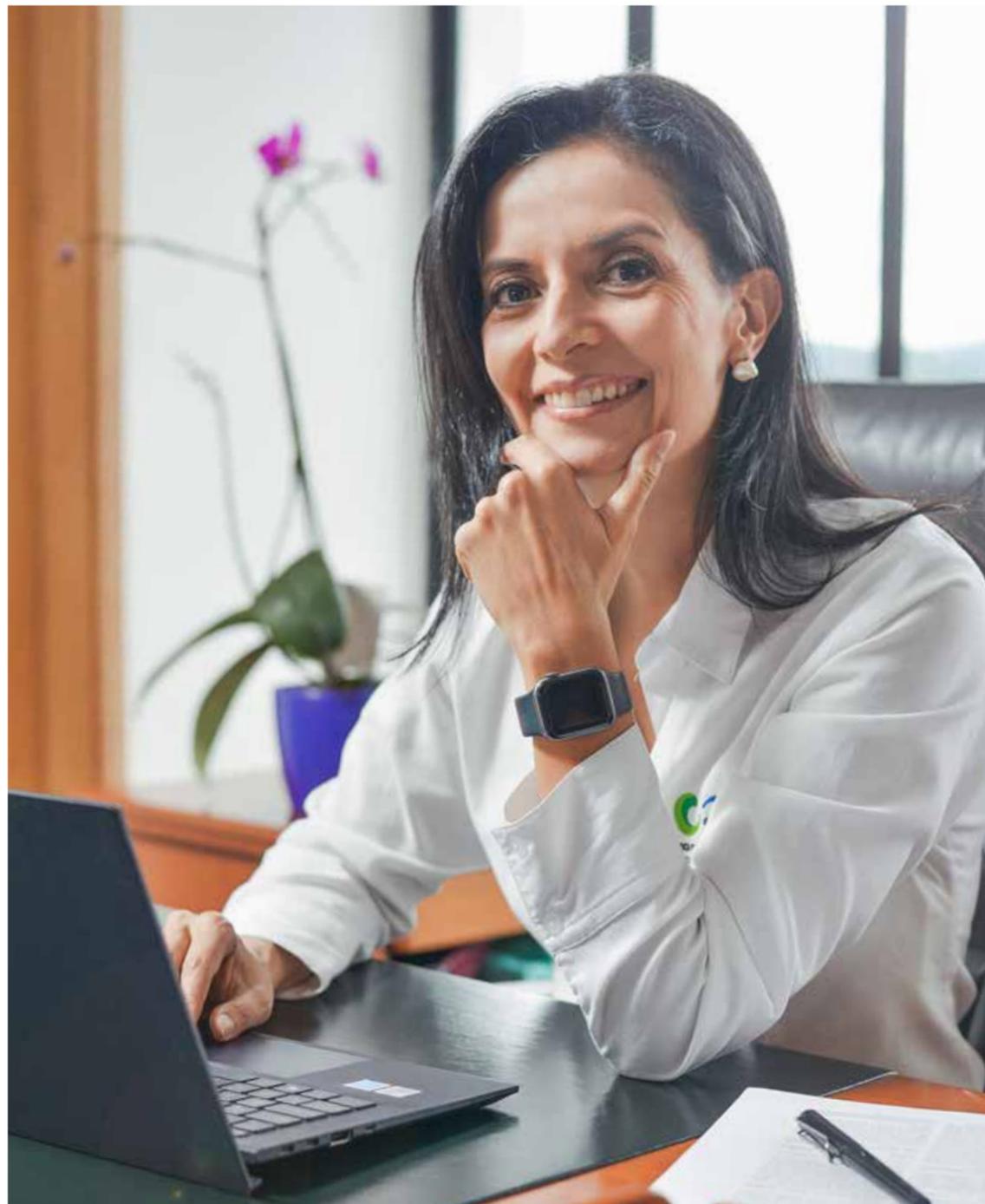


Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

Movilizamos voluntades,  
**para servirte**

## Tabla de contenido

Mensaje de la Presidenta Ejecutiva <i>Pág 3</i>	Junta Directiva <i>Pág 4</i>	Revisoría Fiscal <i>Pág 4</i>	Nuestra Cámara <i>Pág 5</i>
Gestión de servicios <i>Pág 8</i>	Ruta Empresarial <i>Pág 9</i>	Servicios transversales <i>Pág 25</i>	Servicios registrales <i>Pág 44</i>
Situación Administrativa <i>Pág 49</i>	Gestión de Control Interno <i>Pág 60</i>	Situación Económica <i>Pág 64</i>	Situación Jurídica <i>Pág 70</i>



## Mensaje de la Presidenta Ejecutiva

### Apreciados comerciantes, emprendedores y afiliados de la CCMPC

Es un honor presentar el Informe de Gestión 2024, en el que se plasma el compromiso y la visión estratégica de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas para impulsar el desarrollo regional. Este documento refleja, de manera integral y detallada, las acciones transformadoras que hemos emprendido para fortalecer el tejido empresarial y potenciar el crecimiento económico y social de nuestra región.

Durante este período, nuestra Cámara ha demostrado ser un actor clave en la construcción de un ecosistema empresarial sofisticado y resiliente, en el que la innovación, la transformación digital y la colaboración público – privado se han convertido en pilares fundamentales. Hemos trabajado con determinación en la modernización de nuestros procesos y en el diseño de rutas de acompañamiento adaptadas a cada etapa del ciclo empresarial, permitiendo a los empresarios contar con herramientas de asesoría personalizada, desde la formalización hasta el fortalecimiento de modelos de negocio y la apertura de nuevos mercados.

Nuestro enfoque se ha centrado en tres áreas estratégicas: la eficiencia operativa, la innovación y la articulación de alianzas. En términos de eficiencia, hemos optimizado procesos internos y fortalecimos sistemas tecnológicos, lo que ha permitido agilizar trámites, mejorar la experiencia del usuario y garantizar la calidad del servicio a nuestros afiliados.

La transformación digital ha sido un motor esencial, facilitando la integración de soluciones tecnológicas que potencian la competitividad de las empresas y aseguran la toma de decisiones basada en información oportuna y precisa.

En el ámbito de la innovación y el desarrollo, se destacan iniciativas como los talleres de modelo de negocio y la implementación de estrategias de capacitación que han permitido a los empresarios identificar oportunidades de crecimiento y adaptarse a los desafíos del mercado. Estas acciones han sido fundamentales para fomentar una cultura de mejora continua y para posicionar a la Cámara como el mejor aliado en el camino hacia la sofisticación del ecosistema empresarial.

Además, el compromiso con la articulación regional se evidencia en las alianzas estratégicas establecidas con entidades privadas, públicas, instituciones educativas y organismos internacionales. Estas colaboraciones han potenciado proyectos de gran impacto, generando nuevos contactos, oportunidades de negocio y fortaleciendo lazos que trascienden fronteras.

Nuestro trabajo conjunto ha contribuido a la consolidación de la región como un territorio de oportunidades, capaz de atraer inversión y promover el intercambio de experiencias y conocimientos.

La diversidad de programas desarrollados durante el 2024 – que abarcan desde el apoyo en la formalización de empresas y la asesoría en transformación digital hasta la organización de misiones comerciales y ferias internacionales – es una muestra palpable de nuestra vocación de servicio y del compromiso inquebrantable con el progreso sostenible. Cada iniciativa ha sido diseñada para atender las necesidades específicas de los empresarios y para impulsar un desarrollo integral que trasciende el ámbito empresarial, generando impacto social y económico en toda la jurisdicción.

En este informe, encontrarán no solo cifras y resultados, sino también la historia de un equipo apasionado, comprometido y orientado a la excelencia, que ha trabajado día a día para movilizar voluntades y transformar desafíos en oportunidades. Los logros alcanzados en este período son reflejo de una gestión que ha sabido combinar rigor, innovación y empatía, valores que constituyen la esencia de nuestra institución y que nos impulsan a seguir avanzando hacia un futuro prometedor para Manizales y Caldas.

Agradecemos a todos nuestros colaboradores, empresarios, instituciones y aliados por su confianza y participación en este ambicioso proyecto de desarrollo regional. Juntos, seguimos construyendo un camino de prosperidad, innovación y crecimiento, reafirmando el compromiso de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas como motor de cambio y aliado estratégico de la región.

Con entusiasmo y determinación, les invito a recorrer las páginas de este Informe de Gestión 2024, testimonio del esfuerzo conjunto y del espíritu emprendedor que nos define.

Atentamente,

Lina María Ramírez Londoño  
Presidenta Ejecutiva

## Junta Directiva y Revisoría Fiscal

Período 2023 - 2026

### Representantes de los comerciantes y del gobierno nacional

Principales	Suplentes
Inversiones Furtino S.A.S.	Sparta S.A.S.
Juan Felipe Vanegas Marín	Astrid Andrea Alzate Bedoya
Juan Manuel Pérez Saldías	Solocauchos S.A.S.
Sumatec S.A.S.	CVG Seguridad Industrial S.A.S.
Cristian Camilo Osorio Villada	Jesús Antonio López Salazar
Soluciones Empresariales Bermúdez Asociados S.A.S	
Rodrigo Gaviria Ospina	

### Revisoría Fiscal

#### NBA Asesores S.A.S

Principal	Suplente
Eider Leandro Rodríguez Valencia	Lis Jimena Echeverry Sánchez

# Nuestra Cámara



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

Movilizamos voluntades,  
**para servirte**



La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas es delegataria legal de funciones públicas, en un modelo de colaboración público – privado, a través del cual se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica del país.

## Características de la CCMPC

- Es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial
- Está sujeta en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado.
- Tiene como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en su jurisdicción.
- Por delegación del Estado lleva los registros Mercantil, de Entidades sin ánimo de lucro y Único de proponentes, sin que forme parte integrante de la administración pública ni del régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma. Además, administra otros seis registros públicos.

**El máximo órgano de administración de la Cámara es su Junta Directiva**, la cual está conformada por 6 afiliados elegidos por los comerciantes que ostenten también la calidad de afiliados y por 3 representantes designados por el Gobierno Nacional. Todos los miembros principales tienen sus respectivos suplentes.

## Jurisdicción

La CCMPC brinda sus servicios en **18 municipios** de la jurisdicción a través de la sede principal, una sede alterna ubicadas en la ciudad de **Manizales** y **cuatro Puntos de Atención al Comerciante (PAC)**, que operan durante todo el año y se encuentran ubicados estratégicamente con el fin de atender a los empresarios de la jurisdicción, así:

### Sedes en Manizales



**Sede principal**

Manizales  
Villamaría  
Neira



**NeuroCity**



### Sedes en Municipios



**PAC Anserma**

Anserma  
Risaralda  
Belalcázar  
San José  
Viterbo



**PAC Salamina**

Salamina  
Aranzazu  
Filadelfia  
Marulanda



**PAC Riosucio**

Riosucio  
Supía  
La Merced  
Marmato



**PAC Aguadas**

Aguadas  
Pácora

## Direccionamiento estratégico



### Misión

Somos agencia de desarrollo generadora de valor económico, bienestar social y confianza para los negocios, que promueve la mentalidad global.



### Visión

Ser el mejor aliado de los empresarios y de la región para impulsar la sofisticación del ecosistema empresarial.



### Propósito

Movilizamos voluntades generando progreso sostenible.



### Valores

Aprendizaje continuo, confianza, vocación de servicio, innovación, equidad.



## Nuestra MEGA

En 2040 tendremos  
50.000 empresarios matriculados  
de los cuales el 50% evolucionarán  
su nivel de madurez  
impulsando la sofisticación  
del ecosistema empresarial.



### Propuesta de valor

Facilitamos la adaptabilidad y sofisticación de las empresas, a través de la competencia colaborativa y alianzas que generan valor, de la mano de un equipo profesional y empático.

### Objetivos estratégicos

- 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.
- Promover grandes proyectos de largo plazo que impacten el departamento, en alianza con actores estratégicos.
- 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.
- Desarrollar una cultura permanente de medición y reporte de impacto en la jurisdicción, que irradie positivamente en la comunidad.
- Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la institución.

### Política de Calidad

Cumplir con las funciones delegadas por el estado e integrar procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad; mediante el cumplimiento de las disposiciones y reglamentos y el mejoramiento continuo de su gestión para impulsar la competitividad y el desarrollo regional.

# Gestión de Servicios Empresariales y Registrales

## Ruta Empresarial



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

Movilizamos voluntades,  
**para servirte**

## Introducción Etapas

En 2024, la **Cámara de Comercio de Manizales por Caldas (CCMPC)** emprendió un proceso de transformación para fortalecer el acompañamiento a los empresarios, con el fin de que la identificaran como socia estratégica para su crecimiento. Este cambio respondió a la necesidad de generar una relación más efectiva con las empresas, basada en una navegación clara, comunicación segmentada y una visión integral del desarrollo empresarial.

## Desafíos identificados

A lo largo del año detectó aspectos clave que requerían ajustes para optimizar nuestra labor:

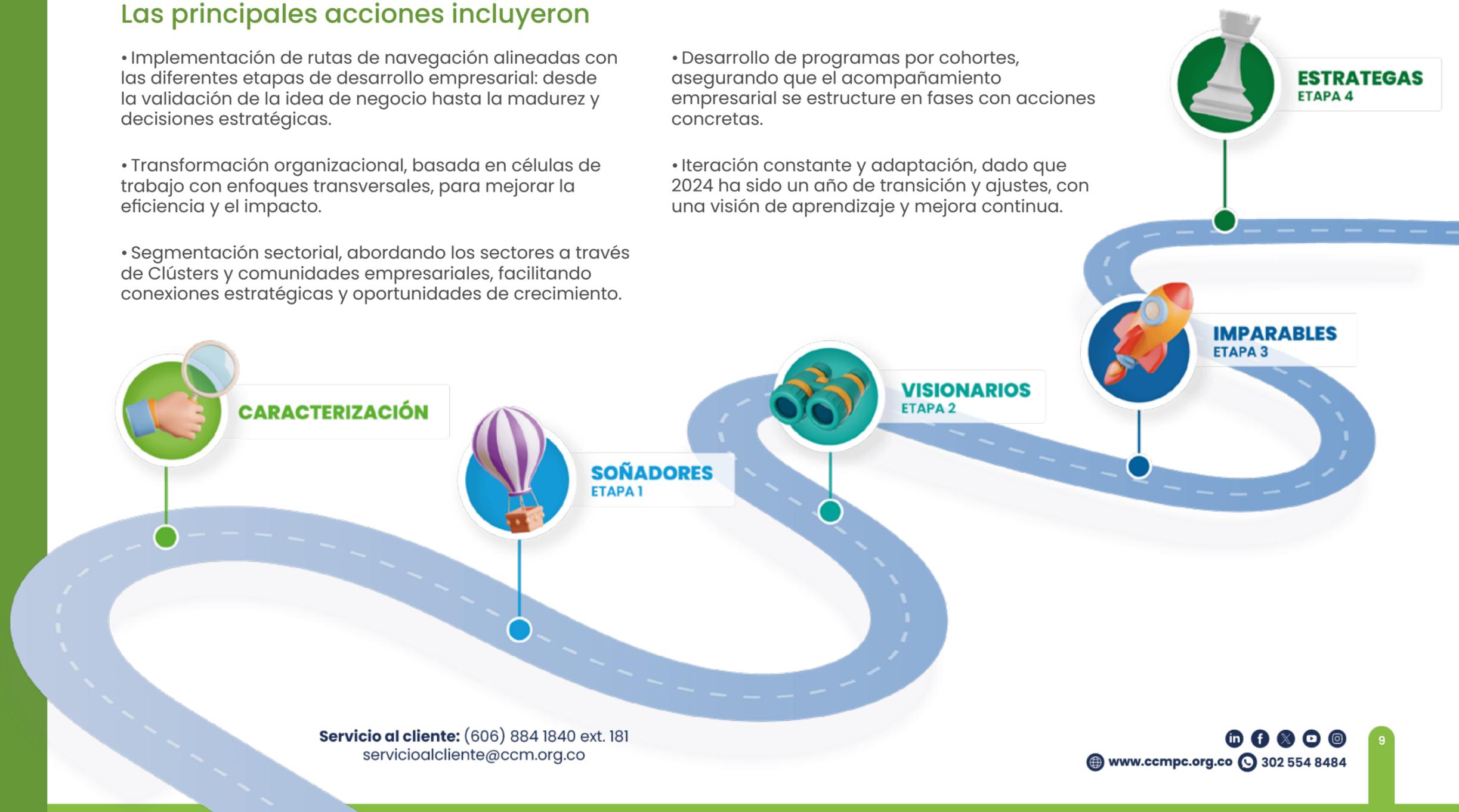
- La estructura que tenía no permitía una navegación sencilla para los empresarios.
- Los empresarios requerían apoyo, pero su ocupación demandaba contactos de alto valor y con una visión de proceso.
- La comunicación debía ser más efectiva, proporcionando un mapa claro de navegación adaptado a cada segmento.
- Era necesario mejorar la integración entre áreas y adoptar un enfoque estratégico integral

## Ruta de solución e innovación

Para abordar estos desafíos, diseñó e implementó una serie de estrategias centradas en la creación de **rutas de navegación** para guiar a las empresas a lo largo de su ciclo de vida: desde la ideación hasta la consolidación y el crecimiento estratégico; asegurando un acompañamiento adecuado en cada etapa de su desarrollo.

### Las principales acciones incluyeron

- Implementación de rutas de navegación alineadas con las diferentes etapas de desarrollo empresarial: desde la validación de la idea de negocio hasta la madurez y decisiones estratégicas.
- Transformación organizacional, basada en células de trabajo con enfoques transversales, para mejorar la eficiencia y el impacto.
- Segmentación sectorial, abordando los sectores a través de Clústers y comunidades empresariales, facilitando conexiones estratégicas y oportunidades de crecimiento.
- Desarrollo de programas por cohortes, asegurando que el acompañamiento empresarial se estructure en fases con acciones concretas.
- Iteración constante y adaptación, dado que 2024 ha sido un año de transición y ajustes, con una visión de aprendizaje y mejora continua.



Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181  
servicioalcliente@ccm.org.co



**SOÑADORES**  
ETAPA 1

### Empresarios preparados para:

- Definir el negocio
- Aprender a administrar tu negocio
- Sacarle jugo a los beneficios por estar formalizado
- Generar ventas
- Gestionar mejor la empresa



**VISIONARIOS**  
ETAPA 2

### Perteneces a este grupo de empresarios preparados para:

- Asegurar la estabilidad de la empresa a lo largo y tenerla al día en temas financieros, administrativos y legales
- Gestionar el talento del equipo para sacar su mayor potencial
- Hacerte la vida más fácil con herramientas digitales
- Participar en ferias y eventos para tener una red más grande
- Incrementar las ventas

Con idea de negocio

Recién matriculado

Matriculado o no con negocio en marcha

Idea con potencial innovador

Charla: Preparándome para ser empresario

**Cápsulas**

- Fortalecimiento del ADN emprendedor
- Temas contables y tributarios básicos (*Of. Empresarial*)
- Pensamiento innovador (*NeuroCity*)
- Obligaciones normativas, según el sector (*Formalización Empresarial*)

Oficina Empresarial



Escala 24X

Bootcamp ¿En qué negocio estoy?



Cámara en tu barrio/municipio



Talleres en gestión del stress empresarial

Ruta de Emprendimiento e Innovación "El Reto"

Alfabetización digital

Micronegocios

Asesorías y talleres para empresarios del sector Turismo

Inglés para el turismo





## IMPARABLES ETAPA 3

### Empresas listas para:

- Expandirse y abrir nuevos mercados nacionales y extranjeros
- Ser más productiva y sostenible, incorporando prácticas innovadoras y tecnológicas
- Buscar fuentes de financiación o invertir para su crecimiento
- Crear una red de contactos poderosa
- Crecer en ventas



## ESTRATEGAS ETAPA 4

### Empresas listas para:

- Alcanzar metas estratégicas de productividad, inversión y sofisticación
- Asegurar la generación de valor a largo plazo, apropiando tecnologías de acuerdo a las necesidades
- Hacer crecer las ventas y generar más utilidades para la empresa



## Inició la puesta en marcha del modelo de madurez empresarial por etapas

# 1.881

Tradicional

**947 49%**

Potencial de crecimiento

**639 30%**

Idea de negocio

**295 20%**



**Etapa 1: Soñadores**

**605 32%**



**Etapa 2: Visionarios**

**594 32%**



**Etapa 3: Imparables**

**337 18%**



**Etapa 4: Estrategas**

**52 3%**



**Taller Modelo de Negocio**

**293 15%**

- Implementó una propuesta de acompañamiento basada en el momento de madurez empresarial, en la cual los empresarios fueron el centro de atención. Buscó que, más allá del vínculo registral, percibieran a la CCMPC como una verdadera aliada en su camino de fortalecimiento y crecimiento, independientemente del tamaño o sector.

- Puso en marcha el piloto de los Talleres de Modelo de Negocio como una oportunidad para que los nuevos empresarios, especialmente aquellos que se acercaban a la Unidad de Registro, conocieran la oferta de la entidad.

- Diseñó e implementó una estrategia de mercadeo y comunicaciones para facilitar una navegación sencilla por los servicios que la entidad ofrecía, de acuerdo con las necesidades y etapas de madurez empresarial.

- Dio los primeros pasos en la transición hacia un modelo organizacional más orgánico y flexible.



## Rediseño – Reingeniería Crear empresa

### Articulación asesor consultor

- Alineó el trabajo con otras áreas de fortalecimiento e identificó el perfil de los empresarios para la asesoría en la creación de empresa.
- Aplicó diagnósticos para determinar cómo direccionarlos en la ruta CCMPC.
- Formó a los asesores y abogados en el modelo de negocio.

### Asesor tributario permanente

- Incorporó a una contadora en la sede principal para ofrecer asesorías tributarias de manera permanente como parte del equipo de asesores.

**214 asesorías**  
de agosto a diciembre

### Integralidad de asesoría

- Ajustó los servicios en la herramienta de gestión de turnos.
- Modificó el listado de requisitos para la creación de empresa, estructurando la asesoría en seis componentes de información.
- Gestionó una herramienta tecnológica con la Alcaldía de Manizales para consolidar y facilitar el proceso de asesoría.

### Experticia en asesoría en el proceso crear empresa

- Niveló a los asesores en la integralidad de los componentes para la creación de empresa.
- Evaluó sus conocimientos.

## Simplificación de trámites



### Planear web

Fortaleció el sistema de información desarrollado por la Alcaldía de Manizales para gestionar visitas de uso de suelo, salud y bomberos.



### Salud

Gestionó con la Unidad de Salud Ambiental y la Ventanilla Única para:

- Ampliar la cobertura de visitas de salud, incorporando nuevos contratistas y priorizando actividades de alto riesgo.
- Escanear y documentar las visitas de los años 2022, 2023 y hasta agosto de 2024 en Planear Web.



### Bomberos

Desarrolló en un 95% el submódulo de radicación y gestión de inspecciones de seguridad a establecimientos de comercio en el sistema Planear Web.



### Sistematización uso de suelos

La CCMPC suministró a la Alcaldía de Manizales las tablas de tipologías de uso de suelo para la construcción del portal de consulta de uso de suelo, avanzando hasta la creación del prototipo para pruebas.

# SOÑADORES



## Ventanilla Única Empresarial



## Formalización Empresarial

Promovió la creación de empresas con **5 campañas** (febrero, abril, septiembre, noviembre y diciembre).

Formalizó **576 empresas** a través de este portal

**16 acciones** que incluyeron recorridos por los barrios y municipios de la jurisdicción, charlas grupales para emprendedores, talleres sobre formalización y participaciones en ferias de emprendimiento.

**754 comerciantes** informales sensibilizados

**283 comerciantes** formalizados



## Con idea de negocio



**163 personas**

con asesorías en  
modelo de negocio

20 municipios y 143 Manizales

**16 talleres**

de modelo de negocio

452 participantes / 72 empresas



## Matriculado o no con negocio en marcha



**24 talleres**

con **402 participantes**, los cuales

- incrementaron ingresos en **10.4%**.
- **28.8%** usaron nuevos canales de venta
- **29%** implementaron pagos digitales

Microlearning - Alfabetización digital

**311 empresarios**

capacitados en

- manejo de equipos tecnológicos
- soluciones digitales Básicas
- aplicativos móviles



**37 ESALES**  
participantes

Cámara en tu barrio/municipio

**745 empresarios**

**9 eventos realizados en**

Viterbo, Pácora, San José,  
Risaralda y Villamaría

## Negocio con potencial de crecimiento



**432 empresarios**

iniciaron ruta de transformación digital de los  
cuales **419 apropiaron** soluciones tecnológicas  
y kit digital, gestor de gastos, meta business,  
Google mi negocio y ERP básicos.



**159 emprendedores**

de **147 empresas** identificaron el potencial  
de crecimiento de sus empresas, a través del  
análisis de sus modelos de negocio en la estación  
La Travesía de la Ruta de Emprendimiento e  
Innovación, **37 de ellos** están **ubicados en los**  
municipios de la jurisdicción.



## Emprendimiento altamente innovador

Se realizó piloto del programa bajo  
la metodología **Emprendimiento**  
**Disciplinado del MIT**

**39 consultores y mentores**

del ecosistema fueron entrenados en la  
metodología por uno de sus co-autores

**34 emprendedores**

de **13 iniciativas**, fueron acompañados

con talleres, asesorías y mentorías, quienes  
lograron aplicar la metodología e identificar  
posibles clientes, nichos de mercado  
potenciales y ajustar tanto el producto  
como su propuesta de valor.



# VISIONARIOS ETAPA 2



## Negocio tradicional

**239 empresas**  
en FortaleSer

- **73** adquirieron conocimientos tributarios, aduaneros y cambiarios
- **71** adoptaron Buenas Prácticas de Manufactura

**1.982 reproducciones**  
de videos cortos tutoriales  
en temas de Marketing de contenidos,  
atención al cliente, ventas cruzadas,  
estrategias comerciales.



**59 ESALES**  
participantes  
31 municipios y 28 Manizales

## Negocio con potencial de crecimiento

  
**332 empresas**

iniciaron ruta de transformación digital, se apropiación de soluciones en **315 de estas empresas**; entre las soluciones más implementadas tenemos las soluciones tipo ERP, google mi negocio, medios de pago electrónicos y redes sociales.

  
**113 emprendedores**

de **116 empresas** participaron en la estación El Reto de la Ruta de Emprendimiento e innovación, en la que se les entregaron herramientas de gestión contable, comercial, administrativa y formularon su reto de crecimiento.

**104 emprendedores**  
sofisticaron sus modelos de negocio en por lo menos uno de sus componentes

## Eventos de relacionamiento

**481 empresarios y emprendedores**

atendidos en espacios de relacionamiento

**8 eventos**  
realizados

## Participación en ferias o misiones comerciales

**80 empresarios**  
participaron en ferias o misiones comerciales

**4 eventos**  
Feria Artesanal, Comic Con, Colombia Moda y Expobelleza



# IMPARABLES ETAPA 3



Seminario Gobierno Corporativo  
para Empresas Familiares

**3 cohortes**

**1 en Riosucio y 2 en Manizales**

*65 empresas participantes*

**VENDER  
más**

**43 empresas  
atendidas**

*13 de Anserma y 30 de Manizales*



**Transformación  
Digital Empresarial**

- **191** empresas iniciaron la ruta
- **136** apropiaron soluciones tecnológicas tipo ERP, CRM, y WEB corporativas.



**41 participantes  
de 33 empresas**

avanzaron en su desafío de crecimiento, a partir de herramientas de liderazgo, manejo de equipos innovadores, gestión financiera para empresas en crecimiento, experiencia del cliente

**Rueda de Negocios  
multisectorial**  
Empresas de Caldas

**21 empresas**

de Aguadas, Anserma, Aranzazu, Belalcázar, Filadelfia, Neira, Pácora, Riosucio, Salamina y Villamaría participaron



**17 empresas**

incrementaron sus ventas y generaron nuevos empleos.



# IMPARABLES ETAPA 3



Desarrollo de proveedores



CUARTA Rueda de Proveedores 2024



Fábricas de Productividad y Sostenibilidad



GESTIÓN CON PROPÓSITO GENERACIÓN MEGA

## 11 empresas anclas

participaron en la Rueda de Proveedores

## 2 empresas anclas

recibieron acompañamiento a la medida en el PDP

## 396 citas

de negocios realizadas

## \$964.900.000

en cotizaciones generadas

## 47 empresas

de Manizales acompañadas en el ciclo 5, durante 60 horas de intervención para mejorar la productividad en la línea de servicio trabajada.

## 32,5% variación promedio del mejoramiento de la productividad

en las 99 empresas acompañadas. Un porcentaje mayor respecto al 8% que se esperaba alcanzar al final de cada intervención

**27 empresas** acompañadas en la cohorte 6, entre ellas una del municipio de Aranzazu y otra de Riosucio.

**71,4% empresas** lograron abrir nuevos mercados, segmentos y canales tras aplicar la metodología MEGA.

**18%** Crecimiento promedio en ventas

**98%** Nivel de satisfacción del programa





## IMPARABLES ETAPA 3



## ESTRATEGAS ETAPA 4



### Nacionales

Las citas se realizaron en 13 departamentos del país, destacándose el Eje Cafetero y el Valle del Cauca

- 30 Empresas apoyadas en **agendamiento comercial nacional**
- 184 citas
- \$1.599.910.000 en cotizaciones
- \$27.733.300 en ventas

### Internacionales

Las citas se realizaron con compradores de Perú, Panamá, República Dominicana, Guatemala, Ecuador, Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica, México, Argentina y Bolivia

- 30 empresas apoyadas en **agendamiento comercial internacional**
- 179 citas
- USD \$2.483.349 en cotizaciones
- USD \$39.250 en ventas



### Eventos de relacionamiento internacional

- 18 empresas apoyadas
- 208 contactos realizados
- Se generaron cotizaciones por USD \$89.000

## IMPARABLES ETAPA 3



## ESTRATEGIAS ETAPA 4



### Mi gran inicio verde:

**32**  
participantes

**7**  
sesiones  
masterclass



### En empresas:

**130**  
sensibilizadas

**52**  
diagnosticadas

**7**  
municipios  
intervenidos

### Crecimiento verde:

**5**  
cápsulas de  
conocimiento

**40 horas**  
de asesorías para  
definición de proyecto  
transformador

**32 proyectos**  
de transformación  
en sostenibilidad  
ambiental

### Implementación en empresas:

- **11** recibieron aval como **negocio verde**
- **1** se transformó en **sociedad BIC** y **4** iniciaron el proceso
- **19** se formaron en huella de carbono
- **7** recibieron asistencia de viabilidad para implementación de paneles solares

- **2** implementaron buenas prácticas en la gestión de sus residuos sólidos
- **10** fueron acompañadas en temas de transformación digital, **4** en aprovechamiento textil con la recolección de **1.260 kilos** y **7** en elaboración de empaques
- Se realizó un **encuentro de conexión empresarial**.



## IMPARABLES ETAPA 3



## ESTRATEGIAS ETAPA 4



**4 empresas**  
intervenidas

**30 mineros**  
formados en la promoción de  
buenas prácticas ambientales

**1 informe**  
de tendencias  
del sector

**1 estudio**  
**técnico e investigativo**  
sobre los residuos mineros y su  
potencial de aprovechamiento

**1 exploración**  
**de tecnologías limpias**  
con el desarrollo de un PMV con la  
elaboración de adoquines con sedimentos



## Mundo Verde

Participaron:

**143**  
mipymes

**217**  
personas

**4**  
sensibilizaciones  
en sostenibilidad  
ambiental

# ESTRATEGIAS



## Vouchers Digitales

**34 empresas**

iniciaron ruta de transformación digital en Vouchers digitales y tecnologías 4.0.

**25 empresas**

implementaron gestores de IA, módulos de gestión documental y ERP en Odoo.



## Gobierno Corporativo

**3 empresas**

de Manizales fueron acompañadas con consultoría para definir su gobierno corporativo

## Conéctate

**66 empresas**

contaron con acompañamiento para analizar y comprender su situación financiera para una mejor toma de decisiones

*En el segundo semestre, este acompañamiento se realizó de la mano de la Oficina empresarial.*



## Programa de innovación empresarial



**13 empresas** participaron

**45 personas** impactadas

**7 sectores** intervenidos

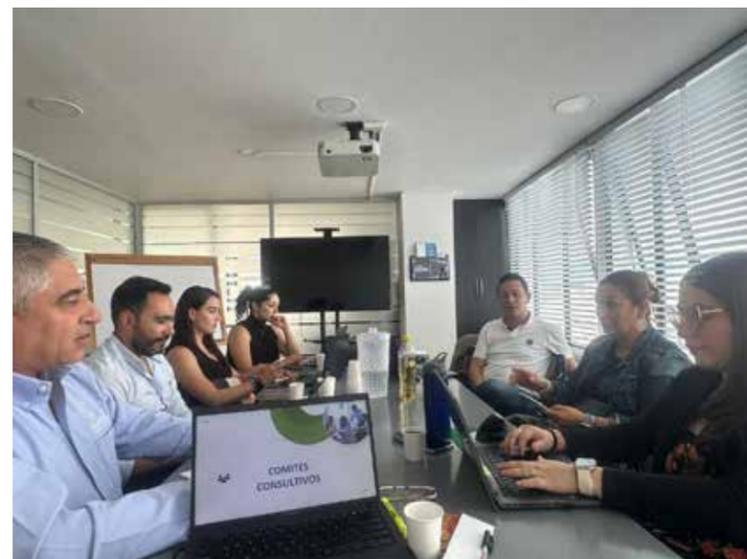
**15 iniciativas** priorizadas

**15 prototipos** de baja resolución

**15 prototipos** funcionales elaborados

- 3 chatbot
- 4 landing page
- 1 render
- 3 app
- 2 brochure

## ESTRATEGIAS



### Comités Consultivos

- **12** empresas acompañadas
- El **100%** de los empresarios considera que el programa enriqueció su enfoque sobre el futuro de sus compañías.
- El **83,3%** de las empresas cree que es el momento de formar un **Comité asesor o Junta Directiva**.



**28 empresas** acompañadas, **2** de ellas del municipio de Riosucio



### Red de Mentores

**32 líderes empresariales** conformaron la Red de Mentores de la CCMPC y acompañaron de manera voluntaria los programas: MEGA y Comités consultivos



**33 empresas** acompañadas en Manizales

**19 empresas** acompañadas en municipios: 2 Anserma, 1 Aranzazu, 2 Chinchiná, 1 Neira, 9 Riosucio, 1 Supía, 3 Villamaría.

Línea de intervención	Empresas
Prod. Operacional	27
Prod. Laboral	10
Gestión Comercial	35
Transformación Digital	10
Dllo y Sofisticación	2
Eficiencia Energética	1
Gestión de Calidad	11
Gestión Logística	2
Sostenibilidad Amb.	1



**AUDACES**  
ETAPA 5



## Sucesión

Se diseñó el programa **Segundas Generaciones**

Se propusieron **ajustes al programa de Gobierno Corporativo**



## Venta

Se desarrolló el piloto de **Valoración de Empresas (valoración del negocio)**.

*Para el caso de las microempresas, activó el piloto durante la temporada de renovaciones, cuando se incrementaron las compras y ventas*



## Reestructuración empresarial

Se redefinió el enfoque hacia la toma de decisiones estratégicas para el crecimiento. Se avanzó en el diseño de un **programa con enfoque formativo** y en la implementación del **piloto de Vouchers dentro del programa Comités Consultivos**, para abordar temas estratégicos de profundización.



# Gestión de Servicios Empresariales y Registrales

## Servicios transversales



Movilizamos voluntades,  
**para servirte**



Participación de  
afiliados en pilotos:

- 26 Gestión del Estrés Empresarial.
- 23 Programa Liderazgo Transformacional.

**203 nuevos**  
afiliados al Club

**262 atendidos**  
en acciones formativas

*Cerró el año con 1.235  
afiliados, una cifra que  
no se alcanzaba desde  
antes de la pandemia.*

**6 encuentros**  
de relacionamiento empresarial  
donde participaron 311 afiliados

**19 beneficiados**  
con asistencia a 3 eventos  
de inspiración empresarial

**10 acompañados**  
se acompañaron en el marco  
de la estrategia  
"Afiliados más digitales"



## Apoyo a eventos culturales y comerciales

en municipios

### 25 eventos

apoyados en

- Anserma
- Viterbo
- Belalcázar
- San José
- Neira
- Aguadas
- Salamina
- Aranzazu
- Marulanda
- Pácora
- Riosucio
- Villamaría

### 1 evento

“Mi establecimiento se viste de fiesta” desarrollado en Aguadas, con 35 inscritos

### 1 evento

“Neira, corcho y tradición” 32 empresarios participaron



## Capacitaciones en Manizales y municipios

### 46

en temas generales  
18 en municipios y 28 en Manizales

4.251 personas

1.240 empresas

98% satisfacción

## Asesorías personalizadas en municipios

### 251

en los municipios de la jurisdicción

### 97 empresarios

recibieron asesoría en sitio de trabajo con estudiantes del programa Paz y Competitividad de la UAM

Programa Estefanía Martínez Valencia

Empresas conscientes que previenen la violencia de género



### 56 empresas

4 cohortes realizadas  
2 de ellas en Manizales,  
1 en Neira y 1 en Anserma





# Oficina Empresarial



- **2.111** caracterizaciones
- **18** talleres ejecutados
- **1.635** empresas atendidas
- **9** cápsulas de asesoría en **registro de marca**
- **1** café para conocer **líneas de financiación**
- **16** actividades Gobierno en la Calle / Cámara en tu barrio

## 2.089 Asesorías

**2.126 horas**

de asesoría personalizada en **temas contables, comerciales y regulación sanitaria**

**1.525 asesorías personalizadas**

**599 horas**

de asesoría personalizada en **transformación digital**

**81 asesorías personalizadas**

**505 horas**

de asesoría personalizada en otros temas como **registro de marca, marketing digital, laboral, etc**

**241 asesorías personalizadas**

**37 empresas**

con consultoría de **acceso a financiación**

**37 asesorías personalizadas**

**205 empresas**

con **educación financiera**

**205 asesorías personalizadas**



## Estrategia Zasca del Eje Cafetero

Articulación con iNNpulsa y el Ministerio de Industria y Comercio

### 7 Zascas

inaugurados en el convenio marco

- 2 en manufacturas
- 2 en metalmecánico
- 3 agroindustria

### 300 unidades

productivas en el Eje Cafetero

iniciaron su ruta de acompañamiento a la reindustrialización

Se realizaron diagnósticos a todos los beneficiarios y se priorizaron actividades como ruedas de inversión y de negocios para incentivar la participación en la estrategia.





**395**  
empresas se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster

**1.582**  
usuarios beneficiados

**7 proyectos**  
convenios fueron gestionados para las Iniciativas Clúster

**\$1.183.169.706**  
se gestionaron en recursos para las Iniciativas Clúster



Comunidad  
**Clúster**  
Manizales y Caldas

**CLÚSTER**  
**METALMECÁNICO**  
MANIZALES - CALDAS

**56**

**empresas** se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster

**5**

**Visitas de Empresas Ancla:**

- Cotecmar
- Armada Nacional
- Scojet
- Kante Industries
- Damen

### Programas desarrollados:

- Cazadores de inversión Inteligente
- Mentorías Técnicas Clúster Metalmecánico de Manizales
- Articulación de empresas con el Centro de Desarrollo Tecnológico INNVESTIGA de la UAM e ININTERFAZ de la UNAL

### Talleres:

- Cómo elegir el **montacargas** óptimo para tu empresa
- El Impacto de la cadena de valor en el sector metalmecánico en proyectos **fotovoltaicos**
- Reindustrialización en los **sectores metalmecánico, astillero, ferretero y agroindustria.**

## Misiones nacionales e internacionales

### Asistencia a ferias y ruedas de negocio

- Feria Internacional de **Bogotá**
- Expo **Perú** Industrial 2024
- Rueda de conexión del **GSED**
- Misión a Navalía (**España**)
- Bienal de Bilbao **España**, Feria internacional líder de máquina, herramienta y fabricación avanzada
- Misión a evento de Inversión, negocios y oportunidades en los sectores marítimo y astilleros de **Colombia**
- Feria **Manizales** del alma

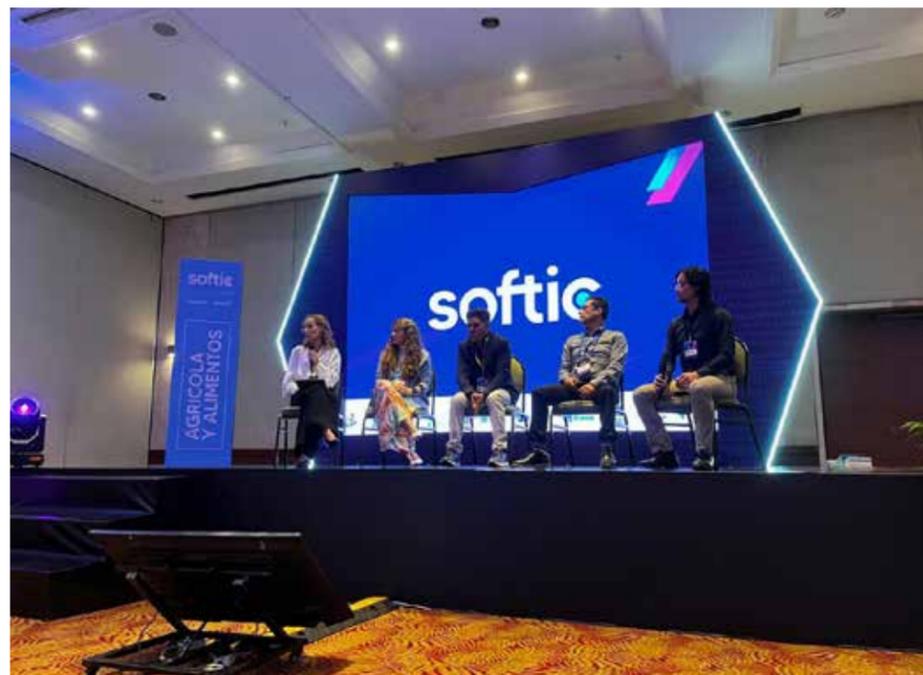


Comunidad  
**Clúster**  
Manizales y Caldas

**montix**  
Clúster TIC de Manizales

**43**

**empresas** se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster



## Programas desarrollados:

- “Acceso a Mercados” en alianza con Colombia Productiva. **10 empresas beneficiarias.**
- Mesa de Acceso a mercados, con la UAM. **5 Empresas beneficiarias.**
- Formación Comercial Tech, con IE TEAM, Nicolas Elizarraga e IAB.
- Colombia 4.0. **15 Empresas Beneficiarias.**
- Congreso Softic 2024, con rueda de negocios internacionales. **15 empresas beneficiarias.**
- WorkShop IA. **21 empresas beneficiarias.**
- Curso corto con CESA. Liderazgo y Metodologías Ágiles. **18 empresas beneficiarias.**
- 35 Asesorías personalizadas en varios programas y proyectos del clúster recibiendo consultoría a la medida.

## Impactos:

- En el proyecto de “Acceso a mercados”, se **aumentó la productividad promedio en un 24%**
- Se llegó a nuevos mercados con un **incremento del 33%** y del 44% en nuevos servicios tecnológicos para atender esas exportaciones.
- Se hicieron cierres de negocios efectivos por **11 mil dólares**
- Expectativas de negocios por valor de **USD \$322.727** es decir unos \$1.420.000.000 millones de pesos
- **116** nuevos contactos y **44** leads desarrollados.
- En el marco de Congreso Nacional Softic 2024 y su rueda de negocio se lograron 89 nuevos contactos, 50 citas con 22 compradores y expectativas de negocios por valor de **USD \$200 mil es decir \$ 865,000,000, pesos colombianos**
- En el marco de la feria Colombia 4.0 se realizaron **66 contactos** con expectativas de negocios de **164 millones de pesos**



**140**  
empresas se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster



Misiones nacionales e internacionales  
*Asistencia a ferias y ruedas de negocio*

**11**  
empresas

**7**  
eventos  
*2 internacionales y 5 nacionales*

**46**  
contactos

**28**  
alianzas  
comerciales

- NORTEHOH LIMETROITS (Florida)
- GAME CHANGERS (Bogotá)
- IAB DAY (Bogotá)
- MÁS CARTAGENA

- GAMESCOM EUROPE (Alemania)
- Rueda de Proveedores (Manizales)
- IABTECH (Bogotá) Nativo Digital



### Programas desarrollados:

- En el marco del proyecto desarrollado con **Colombia Productiva**, 9 empresas implementaron tácticas de transformación digital como páginas web y aplicativos para captar de formas más eficiente los datos de los clientes y ser más asertivos con la atención de estos.
- Cazadores de **inversión** Inteligente
- **Café al Marketing**

### Talleres:

- Evento "El poder de la Unión"
- Liderazgo estratégico para la transformación digital
- Capacitación de "Visión marketing 360"
- Café al marketing: finanzas para el sector, endeudamiento y liquidez
- Workshop sobre ADDS 4.0
- Taller SEO Internacional
- Evento inter clúster Caldas Coffee Marketing Hub.
- En alianza con IAB - Digital Day
- Encuentro del Clúster





### 36

**empresas** se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster

### Programas desarrollados:

- Se apoyó la rueda de negocios internacional en el marco de Río es Moda 2024 (8 empresas como oferentes y 4 compradores internacionales).
- Convenio con la Gobernación de Caldas, para implementar la estrategia Zasca manufactura en Riosucio

### Misiones nacionales e internacionales

#### Asistencia a ferias y ruedas de negocio

- Misión empresarial a la feria EFIX de comercio electrónico, donde asistieron 3 empresas que aprendieron sobre pasarelas de pagos, tendencias en el comercio electrónico y cómo mejorar sus procesos de venta con los clientes para ser más eficientes y efectivos en el cierre de negocios virtuales. Se lograron 5 contactos comerciales, y 2 negocios por valor de \$60 millones
- Gestión para participación de empresarios en Inexmoda y Colombia Moda

### Talleres:

- ¿Por qué y cómo empezar a vender 24/7 en internet?
- Diagnóstico Marketing (Visita empresarial)
- El ABC del Whatsapp Business del básico al avanzado
- Jornada co-creativa en diseño para la diversificación de producto
- Pitch Comercial y Negociaciones Efectivas
- Taller de Fotografía Clúster de confección y moda RIO
- Taller presencial Costos, tiempos, y movimientos de confección sesión 1 y 2



**TALLER**

### Fotografía de producto

**Potencia la presencia visual de tus productos y deja que hablen por si solos.**

**Fecha:** domingo, 12 de mayo de 2024

**Hora:** 9:00 a.m. a 12:00 m.

**Lugar:** Salón Parroquial Parroquia San Sebastián Riosucio - Caldas.

**INSCRÍBETE AQUÍ**



**16** empresas se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster

Programas desarrollados:

**8 empresas** beneficiadas con el proyecto de desarrollo de nuevos productos (prototipos) de encadenamientos productivos, cofinanciado por Colombia Productiva y la Alcaldía de Manizales

Talleres:

- Bootcamp sobre **retos ambientales** para la industria láctea
- Taller **técnicas de innovación** en derivados lácteos
- Capacitación con Fedegan en proceso para obtener el **Sello Ambiental Colombiano**.

Misiones nacionales e internacionales  
**Asistencia a ferias y ruedas de negocio**

- **Encuentro** Mundo Lácteo
- Rueda de proveedores
- **17º Congreso Panamericano** Lácteo que se llevó a cabo en ciudad de Panamá



- **Congreso** internacional de la industria láctea en Medellín
- **Feria internacional** líder en fabricación avanzada Bilbao Exhibición Centre (España)
- **Alimentec** en Corferias Bogotá

• **Incremento productividad promedio** para 8 empresas del proyecto del **79.36%**.

• **Desarrollo de 2 prototipos grupales:** Bombas de calor y portafolio conjunto de nuevos productos.

• 1 empresa realizó la **implementación de la NTC relacionada al sello ambiental Colombiano**, otorgado por el Icontec y recibió certificación de buenas prácticas ganaderas por parte del ICA





**11** empresas se beneficiaron con programas, proyectos o estrategias clúster

### Hoja de ruta:

Se implementó la hoja de ruta de la iniciativa clúster que incluyó: caracterización y retos estratégicos, estrategia, plan de acción y gobernanza.

Se realizaron más de **45 entrevistas** con productores, transformadores, tostadores y entidades aliadas **que permitieron la consolidación del Clúster de Café de Caldas**, con su respectivo comité estratégico.

Alrededor de **68 usuarios participaron** de las diferentes presentaciones y espacios de consolidación del clúster.

### Algunos resultados:

• **136 citas** entre unidades productivas y compradores y entidades aliadas.

### Actividades desarrolladas:

• Se apoyó el **Primer Campeonato Regional AeroPress Caldas**

• Se participó en misión con **11 empresarios beneficiarios de la estrategia Zasca agroindustria** a Cafés de Colombia Expo en Corferias Bogotá

• **2 giras de conocimiento e innovación** para la agroindustria cafetera para empresarios beneficiarios de la estrategia Zasca Agroindustria y la Rueda Inversa, Financiera y de Negocios.

• Se generaron expectativas de negocios por un total de **\$157.310.000** y más de 44.000 kilos de café.





50 empresarios de Neira, Aranzazu, Salamina, Pácora y Aguadas participaron en el programa de desarrollo de habilidades en: diseño de producto turístico, fortalecimiento de la narrativa, empaquetamiento de productos y servicios, encadenamientos productivos y conceptualización de la ruta "Norte de Caldas Cuna del PCC".

Comunidades empresariales:

• 20 empresarios del Occidente de Caldas recibieron asesoría personalizada en Calidad turística, Diseño de producto y Empaquetamiento de servicios.

• 35 empresarios del sector Turismo de Romance en ciclo de formación y 15 empresarios en asesoría personalizada.



43 empresarios capacitados Diseño de producto turístico, Marketing digital, Calidad Turística, Gobernanza del Clúster.

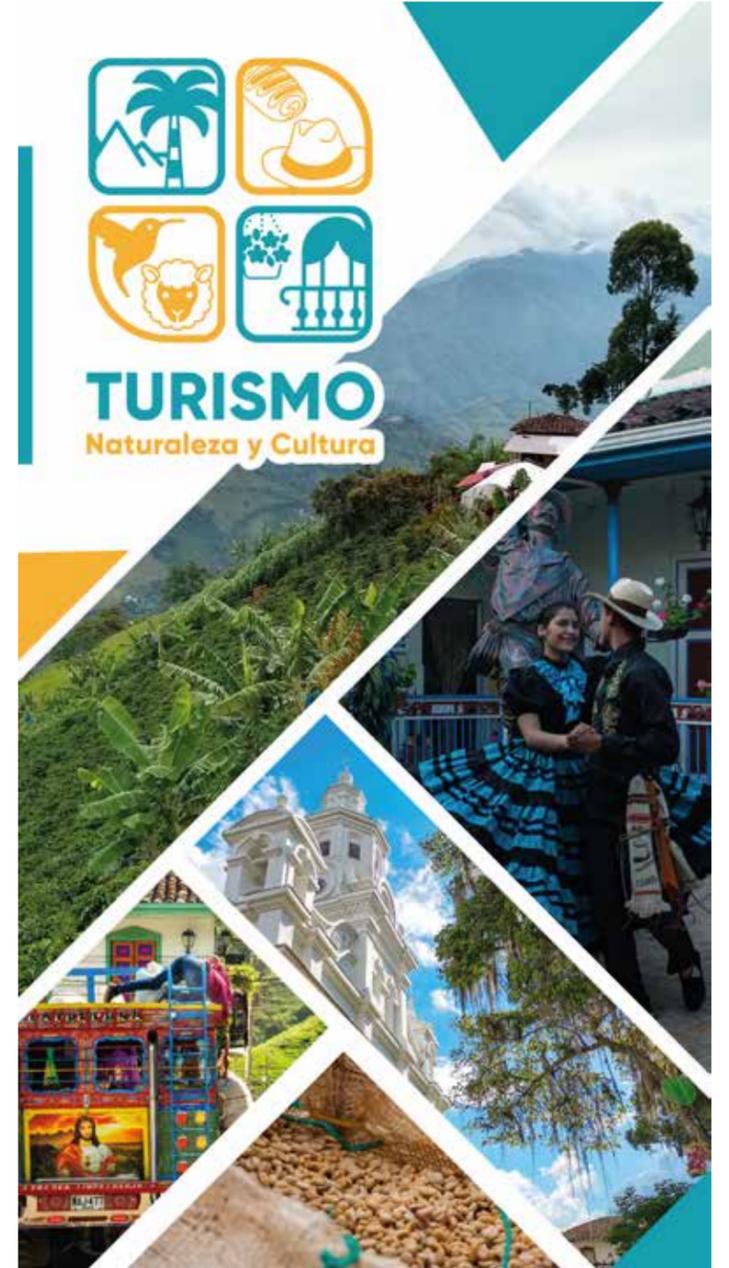
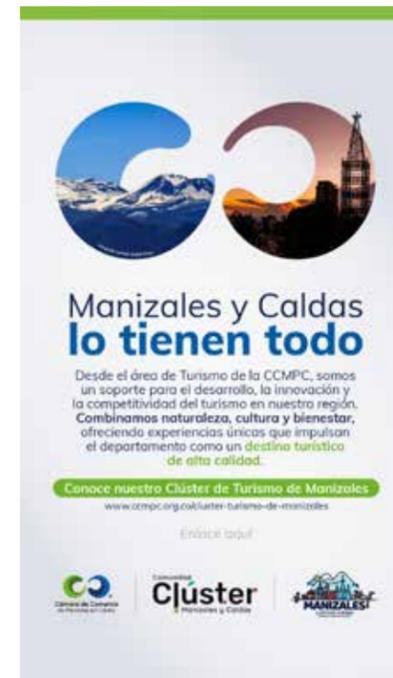
9 empresas beneficiarias en proyecto con Colombia Productiva donde se trabajó en: Gestión y estrategia comercial, Encadenamientos productivos y Gobernanza.

Participamos en la BTC en República Dominicana, con stand, rueda de negocios y espacio de promoción de destino.

Acciones de fortalecimiento y promoción turística

• 49 empresarios participaron del programa de inglés para el turismo

• 79 empresarios participaron de ferias y ruedas de negocio nacional e internacional como Anato, Expo Oferturismo, Colombia Travel Expo y Bolsa Turística del Caribe.





13 eventos apoyados

3 eventos captados

2025

- Congreso Nacional de Iniciativas Clúster
- Congreso Nacional de Estudiantes de Nutrición

2026

- Congreso Nacional de Fisioterapia.

1 gira comercial con empresarios en Bogotá

4 participaciones en ruedas de negocios nacional e internacional:

- Colombia Travel Mart
- Bolsa Turística del Caribe
- Meetings Cartagena
- IBTM Barcelona





**3.252**  
Negocios registrados

**402 empresas registradas**  
Se logró un crecimiento significativo en el registro de nuevas empresas en la plataforma, mejorando su visibilidad en internet y facilitando su posicionamiento en el entorno digital.

**1.480 productos nuevos**  
Se registró un aumento en la cantidad de nuevos productos registrados en la plataforma, mejorando la oferta disponible y la visibilidad de nuestros empresarios.



**9.233**  
Productos registrados

**26 campañas publicitarias**  
Se aumentó el tráfico la plataforma, mejorando la conversión de registros y generando mayor interacción en las publicaciones, impulsando así las ventas.

## Capacitaciones

**473 asistentes**

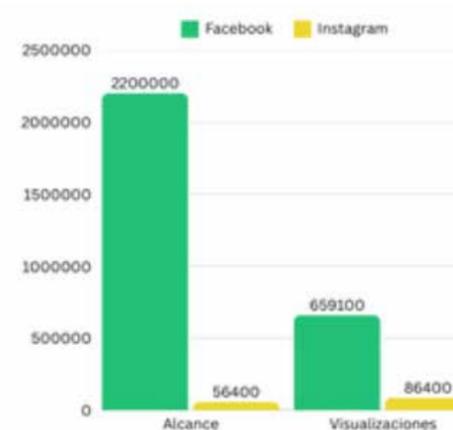
- 19%** • Estrategias de marketing online con IA
- 23%** • Explorando las formas de la publicidad digital
- 22%** • Técnicas del servicio al cliente online
- 36%** • Pública y pauta en tus redes sociales

## Usuarios nuevos y tráfico



## Resultados orgánicos

### Redes sociales



## Ventas





## Conmemoración **10 años** NeuroCity

**198**  
asistentes

**5**  
asesorías de innovación

### Transferencia de conocimiento especializado en metodologías de creatividad e innovación en los equipos de trabajo

**32 talleres** realizados en creatividad, innovación prototipado, generación de ideas y revisión de proyectos o programas especializados para generar nuevo valor en el mercado:

**19**  
en jurisdicción

**13**  
a nivel nacional

**1.222**  
personas impactadas

*512 en jurisdicción CCMPC y 710 en territorio nacional*

### Transferencia de metodologías de articulación con el sector empresarial y universidades de AL y Europa, para mejorar la empleabilidad de los profesionales

- Aliados proyecto **IBERO4JOBS** liderado por la U de Caldas, con recursos de la Comisión Europea

- **1 Taller** de resignificación de retos

- **1 metodología creada**

- **2 jornadas de transferencia** de la metodología para la Universidad Autónoma y la Universidad de Caldas

### Desarrollo de proyectos y programas de CTEI para fortalecer empresarios y emprendedores a nivel nacional

- **3 proyectos desarrollados para:** la CC del Cauca, la CC Palmira y la CC Facatativá

**56**  
empresas  
intervendidas

**127**  
personas  
impactadas

- Programa de promoción turística "InnovaTurismo" en alianza con la Promotora de Eventos y Turismo SAS

- 7 empresas acompañadas (16 videos, 7 campañas, 7 pack de diseños de piezas para redes, una landing page)

Versión 1.0 de **herramienta digital gamificada** dirigida al mundo del aprendizaje



**10 AÑOS**

Impulsando la genialidad humana, haciendo posible lo extraordinario.



Cámara de Comercio de Manizales por Caldas



NeuroCity

Servicio al cliente: (606) 884 1840 ext. 181  
servicioalcliente@ccm.org.co



**16**

**Inversionistas nuevos y reinversiones** apoyadas  
(15 de ellos en Manizales)

**790**

**Nuevos empleos**

**4.9 USD**

**millones en nuevas inversiones**

## 6 misiones internacionales de inversión

• **República Dominicana:** posibilidad de contemplar a Manizales como Hub de contratación para la empresa más importante en el sector TI de ese país.

• **España:** articulación con clúster para generar 2 ruedas de networking virtual entre empresarios manizaleños y españoles.

• **México:** se gestionó una futura gira gira de ensambladoras en Manizales con una de motos contactada en Toluca.

• Otros: **Brasil, Argentina, Costa Rica y Panamá**



## 2 misiones nacionales de inversión

• **Medellín:** 9 empresas contactadas, 3 oportunidades de inversión

• **Bogotá:** 13 empresas contactadas, 2 oportunidades de inversión.



Se implementó la estrategia “**inversión inteligente**”, para trabajar **en conjunto con los clúster más maduros de la ciudad** y captar inversión complementaria para el tejido empresarial local.



Se prioriza el trabajo para la atracción de inversión en los frentes de **IA y ciberseguridad**. Se conectaron empresas locales con empresas en el exterior a través de otros clúster, generando espacios de colaboración conjunta.



Se trabajó en la atracción de por lo menos una gira de **ensambladoras** (sectores *automotriz y línea blanca - electrodomésticos pequeños*) para presentar las capacidades del tejido empresarial local como **posibles proveedores y partners en Manizales**.



Participó como aliado en el proyecto **BecomeGlocal**, financiado por la Comisión Europea, **aportando información de contexto y desarrollando un estudio sobre habilidades laborales.**

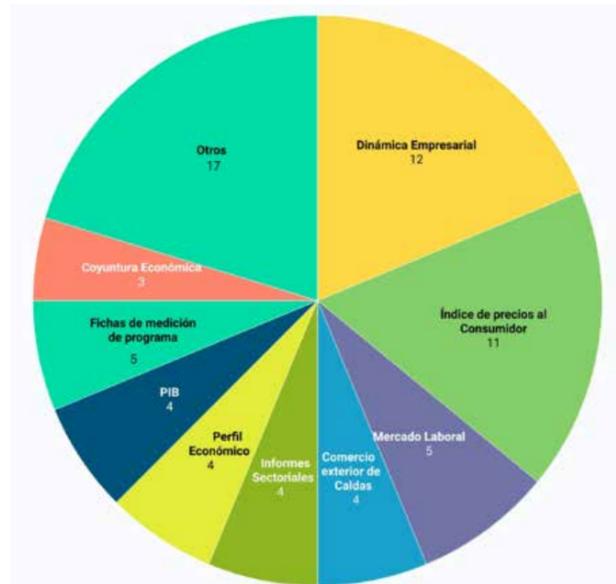


## Información que impulsa el desarrollo

Se consolidó un robusto **portafolio de información clave para la región**, con publicaciones periódicas sobre comercio exterior, coyuntura económica, dinámica empresarial, mercado laboral, inflación, PIB y pobreza. Además, se desarrollaron **estudios sectoriales, perfiles económicos territoriales** fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos; todo esto permitió ofrecer un panorama claro y actualizado del entorno económico y competitivo de Manizales y Caldas.

De igual forma, se participó en espacios estratégicos, **proporcionando análisis, cifras y datos clave** para la toma de decisiones y la construcción de una región más competitiva e innovadora, como:

- Construcción del **plan de desarrollo Departamental y de Manizales**
- **Foro reforma laboral** y transformaciones en el mundo del trabajo
- **Foro vocación logística y agroindustrial** de Caldas.
- **Conversatorio** "Competitividad, desarrollo económico y emprendimiento en el marco de la política pública de emprendimiento competitivo y empleo".



## Fortalecimiento de la articulación y coordinación

Creó **mesas de conversación sobre temas como economía circular**, enfocada en la eficiencia en el uso de materiales, e internacionalización, centrada en el fortalecimiento de la cooperación internacional. Estas mesas facilitaron un seguimiento efectivo a las iniciativas, **promoviendo una mayor participación y la ejecución articulada de acciones clave.**

## Fortalecimiento competitivo y de innovación

Se implementó la **Fase 2 de "Caldas Compite"**, desarrollando estudios técnicos sobre las cadenas productivas panelera y aguacatera.

Los análisis abarcaron desde los **procesos de cultivo y producción hasta las dinámicas de comercialización nacional e internacional**, identificando casos exitosos y desafíos para fortalecer estos sectores.

## Actualización de la ADCI

### Agenda Departamental de Competitividad e Innovación

Con el apoyo de Colombia Productiva, se estableció un **marco metodológico para la postulación y selección de proyectos**, y se realizó una convocatoria para garantizar que la ADCI respondiera a las necesidades actuales y futuras del territorio.



## Innovación interna

### 11 innovaciones en servicios

- **7 Pilotos de nuevos servicios empresariales:** Emprendimiento disciplinado, Valoración de empresas, Proyecto 180°, B2B con Inteligencia Artificial (en ejecución), Emprendelandia para niños, Línea Vouchers Comités Consultivos y Mundo Celebrity.
- **3 Programas diseñados:** Segundas Generaciones, Toma de decisiones para crecer, e Innovación Empresarial
- 1 Se acompañó la **reestructuración de las líneas de acción de Neurocity**

### 8 soporte innovador

- **2 Procesos acompañados:** Inventario de activos fijos y consultoría especializada
- **1 Diseño de material y herramientas innovadoras** temporada de renovación
- **1 Vigilancia estratégica para pilotos:** manejo del estrés empresarial y de liderazgo
- **3 Talleres de ideación e innovación para:** afiliados, mercadeo, Clúster Mantix
- **1 Plan de escalamiento** microlearning transformación digital

### 11 gestión de proyectos

- **7 proyectos formulados y presentados a fuentes de financiación:** 5 nacionales y 2 internacionales
- **3 Fichas** de proyectos formuladas
- Se hizo **gestión activa en los proyectos** Becomeglocal e Ibero4Jobs, Erasmus financiados por la Unión Europea"

### 26 mentalidad y cultura CCMPC

- **20 activaciones y espacios creativos**, campaña digital temas de interés en innovación **+ 100% Colaboradores**
- **5 talleres y capacitaciones** en generación de capacidades de innovación **+ 87 participantes**
- **1 evento de reconocimiento** a los resultados de innovación **+ 82 participantes**

# Gestión de Servicios Empresariales y Registrales

Servicios transversales registrales



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

Movilizamos voluntades,  
**para servirte**

# Renovaciones



• Se realizaron **4 jornadas de renovación** en sectores comerciales de Manizales

• Durante la temporada de renovación se atendieron **6.139 comerciantes**, y **2.715** fueron asesorados en el diligenciamiento de su formulario.

• Se logró renovar **983** comerciantes después del 1 de abril (*fecha límite de ley*), **320** de ellos tenían pendientes más de un año para liquidar.



**Corresponsales Manizales, Villamaría y Neira**

**1.293 renovaciones realizadas**

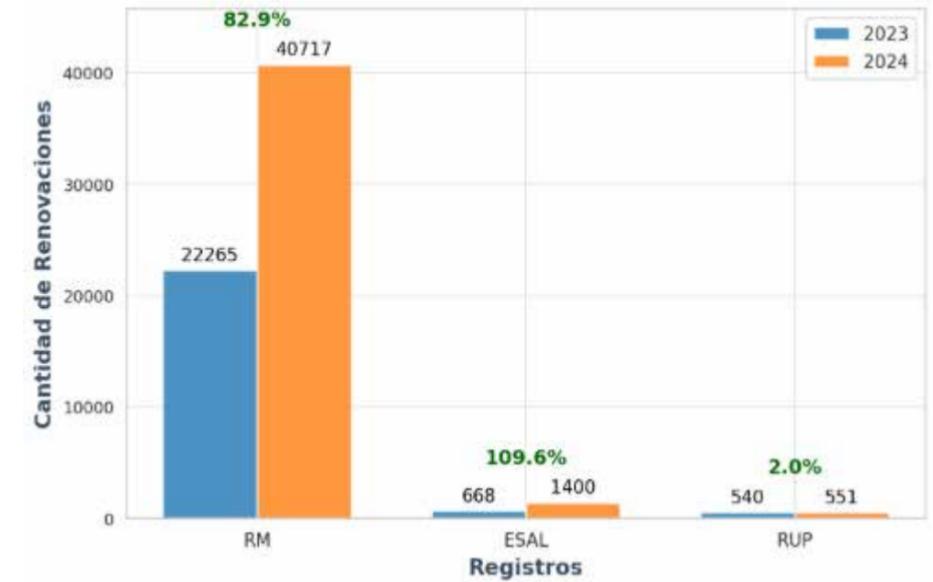
**333 certificados expedidos**

**97% satisfacción del servicio**

**\$226.717.000 recaudados por este canal**

# Crecimiento de Renovaciones virtuales

2023 vs 2024



### Cámara en tu empresa

Línea jurídica

105 empresas

### Acompañamiento a nuevos empresarios

33 nuevas sociedades

### Plan de capacitación

16 acciones de formación, 905 participantes, 99,5% satisfacción

## Mejoras tecnológicas

### Automatización certificados negativos

Se logró que el Bot verificará la información para generar el certificado y entregarlo de manera inmediata, reduciendo tiempos, eliminando errores y mejorando la eficiencia.



### Consulta estado de trámites en línea

Se implementó una mejora en la consulta del estado de los trámites en la página web, con el objetivo de hacer más clara la información para los usuarios.





### Acompañamiento a empresas en materia de:

### Simplificación de trámites

- 16 a nivel regional
- Todos cargados al SUIT

- Regulación del aprovechamiento económico del espacio público
- Regulación de tarifas ante el INVIMA
- Implementación de la ley de compras públicas locales



### Centro de Arbitraje y Conciliación

### Crecimiento



**17%** conciliación



**150%** arbitrajes



**30%** insolvencia

**241** conciliaciones con costo

**18** conciliaciones gratuitas

**10** arbitrajes

**7** insolvencias de PNNC

**22** asesorías jurídicas especializadas

### Asesorías

**761** asesorías

**520** presenciales

**143** telefónicas

**98** agendamiento virtual

**8** otras

**567** civil, familia, tránsito

**23** arbitrajes

**83** insolvencias de PNNC

**80** comercial



### CAPACITACIÓN

## ¿Chao plásticos?

Todo lo que debes saber sobre la ley 2203  
Plásticos de un solo uso

**28** agosto de 2024

2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Auditorio Carlos E. Pinzón de la CCMPC

Transmisión vía Zoom

CUPOS LIMITADOS  
**Inscríbete**





Se culminó exitosamente el piloto del proyecto 180°  
"Darle la vuelta al conflicto escolar es la misión"

### Participaron del proceso formativo:

**32** estudiantes  
**10** docentes

**2** prácticas de mediación realizadas  
**58** personas de la comunidad educativa beneficiadas de las prácticas de mediación

**46** integrantes de la institución educativa participaron en la sensibilización inicial

**50** asistentes en el evento final (padres de familia, estudiantes, docentes, representantes de la Secretaría de Educación y medios de comunicación)

**89,29%** nivel de satisfacción de los participantes



# Situación Administrativa



## La entidad cuenta con tres unidades misionales:

- Unidad de Desarrollo Empresarial
- Unidad de Innovación y Desarrollo Regional
- Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

Las cuales son apoyadas por la **Unidad Administrativa y Financiera, y el Área Contable**, con el seguimiento y acompañamiento de **Control Interno**

## Comunicaciones corporativas

### Propósito

- Dar a conocer las actividades, programas y proyectos que adelanta la CCMPC a los diferentes grupos de interés, fortaleciendo las relaciones con los mismos.
- Gestión de medios de comunicación y canales institucionales para difusión de acciones y posicionamiento de la CCMPC.
- Gestión de la comunicación interna.

## Estrategia de comunicación externa

Visibilización de la gestión

Concepto	Acción	Cantidad
<b>Construcción estrategia de comunicaciones "Ruta empresarial"</b> <i>(En conjunto con Mercadeo Institucional)</i>	Definición de nombres de cada etapa Buyer persona - línea gráfica Mensajes/tono de la comunicación	1
	Home intervenido con UX/UI (Experiencia de usuario)	1
<b>Página web</b>	Páginas intervenidas con UX/UI	10
	Newsletter	5
	Videos Etapas Empresariales	6
	Usuarios	382.407
	Visitas	489.675
	Total Analítica	872.082
<b>Gestión de Redes Sociales</b>	Redes Sociales	5
	Publicaciones	5.180
	Interacciones	62.948
	Alcance	5.033.067
<b>Gestión de Medios de Comunicación</b>	Boletines de prensa	86
	Comunicado de Prensa	1
	Medios de comunicación	80
	Menciones en medios	717

## Estrategia de comunicación externa

Concepto	Acción	Cantidad
<b>Periodistas</b>	Celebración Día del Periodista	1
	Café con periodistas	8
	Nivel de Satisfacción	96.97%
<b>Contadores</b>	Gestión de la información (Base de Datos, CRM)	1
	Creación de la "Comunidad de contadores" a través de WhatsApp	1
	Ciclo de formación	1
	Actividad de relacionamiento	1
	Acercamiento con entidades	
	Medición de satisfacción(ciclo de formación y desayuno)	95.39%

## Reputación CCMPC

Concepto	Acción	Cantidad
<b>Manual de Crisis, Voceros, Medición</b>	Actualización del manual de crisis	1
	Publicación en campaña de manual de crisis	8
	Voceros entrenados	22
	Medición de reputación	1
	Favorabilidad	96.37%

## Comunicación interna

Concepto	Acción	Cantidad
<b>Boletines</b>	Tinta Azul	10
	Mi CCMPC Contigo	10
	Noticopasst	5
<b>Otras acciones</b>	Bienvenida Funcionarios	1
	Actividad de relacionamiento	1
	Campaña narrativa nuevo direccionamiento estratégico	1

## Mercadeo Institucional

### Propósito

- Velar porque nuestra marca CCMPC sea visible y reconocida en cada uno de nuestros segmentos objetivo y en la comunidad en general.
- Realizar monitoreo del entorno para conocer tendencias y nuevas oportunidades que nos faciliten construir estrategias que posibiliten el logro de nuestros objetivos corporativos.



Reconociendo el potencial de la región, se lanzó esta campaña como una iniciativa para **destacar el crecimiento económico, empresarial, turístico y cultural del territorio.**

**La CCMPC ha sido partícipe de la evolución de la dinámica regional** en los últimos años, y de la diversa oferta de productos, servicios y experiencias que la consolidan con un destino de oportunidades.

### Objetivos:

- **Posicionamiento institucional:** reafirmar a la CCMPC como un actor clave en el fortalecimiento del tejido empresarial, social y administrativo de la región.
- **Mejorar la percepción de la región:** destacar a Manizales y Caldas como un territorio lleno de oportunidades para empresarios, inversionistas y ciudadanos.
- **Fortalecer la marca CCMPC:** incrementar su notoriedad como una agencia que gestiona aliados estratégicos y potencia el tejido empresarial, con un impacto tangible bajo el lema: "Movilizamos voluntades para servirte"



### Estrategias:

#### Online

- Pauta en portal de noticias, periódico local y en redes sociales dirigida a Manizales y demás municipios de la jurisdicción.
- Estrategia de contenido en redes sociales propias y de empresarios asociados a la campaña.

#### Offline

- Cuñas radiales en los principales medios
- Valla publicitaria
- Brandeo en centros comerciales de la ciudad
- Publicación de reel de la campaña en pantallas de la ciudad.
- Hombres valla en municipios de la jurisdicción

### Resultados:

#### En redes

• **111 publicaciones**

#### Medios digitales

- Entre **1.000 y 2.500** reproducciones por programa
- **129 MIL** visitantes y **850 MIL** impresiones en el sitio web de portal noticioso

• Cuentas alcanzadas: **608**

#### Pantallas

- **12.000** reproducciones mensuales
- **109.500** personas alcanzadas en la emisión de video de campaña

Indicador	Orgánico	Con Pauta
Visualizaciones	113.322	158.140
Cuentas alcanzadas	83.778	70.997
Interacciones	2.940	3.921

Otras iniciativas de posicionamiento de marca:

**\$49.751.955** invertidos en patrocinios a eventos de ciudad

**1 estrategia** de comunicación de la ruta empresarial

Cifras del área de servicio y experiencia al cliente

**3.997** empresarios atendidos

**452** caracterizaciones empresariales aplicadas

## Gestión Humana

### Propósito

Garantizar el personal idóneo, con buenos niveles de desempeño y competencias. Además, procurar un ambiente laboral armónico que contribuya con el logro de la estrategia institucional.

La Entidad contó con **191 trabajadores**, de los cuales predominó el **sexo femenino con el 69%** y el **masculino con el 31%**, distribuido de la siguiente manera:

Tipo de contrato	Total
Contrato laboral	106
Contratistas	71
Aprendices SENA	5
Practicantes Universitarios	9
<b>Total</b>	<b>191</b>

Rango etario	Total
Entre 18 y 29 años	59
Entre 30 y 39 años	56
Entre 40 y 49 años	50
Entre 50 y 59 años	22
Mayores de 60 años	4
<b>Total</b>	<b>191</b>

### Selección y contratación de personal

Para habilitar procesos para garantizar el personal idóneo que requieren las diferentes áreas de la CCMPC.

**93**  
procesos de selección

**80%**  
satisfacción

### Formación, desarrollo y desempeño

Para contar con un equipo con buenos niveles de desempeño y competencias para el logro de la estrategia institucional. Se desarrollaron:

**43**  
acciones de formación

**3**  
jornadas de reinducción

**47**  
inducciones

**1.057**  
usos para 199 personas

#### Las acciones de formación se enfocaron en:

- Desarrollo de competencias propias de los cargos
- Habilidades del ser
- Actualización en temas legales
- Desarrollo de habilidades tecnológicas
- Temas de seguridad y salud en el trabajo para evitar la materialización de los riesgos priorizados.

Dentro del proceso de orientación a la estrategia se realizó la medición de competencias definidas para la Mega, obteniendo una calificación promedio de **84.22%** y un desempeño de **91.11%**

#### Detalle de cada competencia

- 87,93%** • Orientación al resultado
- 81,50%** • Trabajo en equipo
- 86,78%** • Comunicación asertiva
- 80,32%** • Resolución de problemas
- 84,58%** • Relacionamento empático



## Bienestar del personal y clima organizacional

Para garantizar un equipo comprometido y apasionado con lo que hace y una CCMPC más cercana a sus colaboradores.

- 12 actividades de reconocimiento y celebraciones especiales en diferentes momentos del ciclo de vida del trabajador

- 4 con alcance al grupo familiar

- 9 trabajadores participación en Olimpiadas Intercámaras

- 17 auxilios educativos otorgados

- 2 personas acompañadas y preparadas para el retiro laboral

- 11 personas accedieron a sesiones de coaching individual para desarrollo de habilidades del ser

- 15 personas participaron en sesiones de coaching grupal para desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo y sinergia

- 1 trabajador se benefició con sesiones de coaching para proceso de duelo

## Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Para promover el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, propiciando ambientes de trabajo seguros y saludables.

- 97.5% de cumplimiento en autoevaluación de estándares mínimos

- Riesgo bajo en la medición de la batería de riesgo Psicosocial

- 0 No conformidades en auditoría al Sistema.

- Se desarrollaron acciones de formación y actividades para mitigar los riesgos prioritarios: Ergonómico, Mecánico, Psicosocial, Alturas, Sustancias Químicas, Vial así como atención de emergencias.

Concepto del auditor:  
*“La Entidad ha demostrado un notable compromiso con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con un sistema que cumple ampliamente con los requisitos legales y que se orienta hacia la mejora continua, garantizando la protección y bienestar de sus colaboradores”.*

## Gestión Documental

### Propósito

Contribuir al almacenamiento y disposición de los documentos producidos y recibidos por la entidad para consulta, soporte en la toma de decisiones, conservación de la memoria institucional y construcción de la historia de la región.

*Actuamos bajo la normatividad vigente en materia archivística.*

## Ventanilla Única de Correspondencia

**4.629**  
radicados de  
entrada

**3.483**  
radicados de  
salida

**301**  
correspondencia  
física  
despachada

**6.362**  
facturas  
radicadas

## Ventanilla virtual

**7.849**  
consultas de expedientes de los Registros Públicos

**3.384**  
descargas de documentos de los Registros Públicos

**105**  
consultas de PQRSF

## Planeación Física y Logística

✓ Ejecución del plan anual de mantenimiento.

### Propósito

Lograr altos estándares de calidad en la realización de los eventos de la Entidad, y mantener en óptimas condiciones la infraestructura y los bienes de la Entidad para lograr un alto grado de satisfacción de visitantes y clientes internos.

## Archivo de los Registros Públicos

Documentos recibidos, organizados y almacenados en el gestor documental.

**24.963**  
trámites en soporte físico

**20.883**  
trámites en soporte electrónico

**189**  
peticiones de copias de documentos de los Registros Públicos

**1.858**  
eventos apoyados en la entidad

**1.356**  
presenciales

**402**  
virtuales

**100**  
mixtos

## Archivo de la Gestión General

Expedientes organizados, digitalizados y almacenados en el gestor documental.

- **581** Convenios y Contratos
- **497** Órdenes de trabajo y de compra
- **91** Historiales de Proveedores
- **281** Historias Laborales
- **577** Solicitudes Afiliaciones aprobadas

- **216** Expedientes de documentos contables
- **189** Conciliaciones
- **4** Arbitrajes
- **3** Insolvencias

## Acciones de sostenibilidad institucional

- Proceso de **iniciativa de paneles solares** con el acompañamiento de CHEC
- Integración de un equipo interdisciplinario conformado por las áreas de Contratación y Compras, Comunicaciones, Gestión Humana, Planeación Física y Logística y el programa Mundo Verde de NeuroCity, para la implementación de **actividades y estrategias en relación al manejo adecuado de residuos.**



**92**  
empresarios y aliados fueron acompañados para la **realización de sus eventos.**

**90**  
**alquileres de salones** a empresarios y particulares, atendiendo sus requerimientos técnicos y brindando el soporte necesario en cada uno de estos eventos.

## Planeación y Finanzas

### Propósito

Apoyar la planeación y la realización de la medición del desarrollo y la efectividad de la gestión de la Entidad, procurando su proceso de mejoramiento continuo.

### Administración de Sistemas:

- Sistema de Gestión de Calidad – SGC.
- Seguimiento a la estrategia.
- Manejo de Información Sistémica – MIS.

## Sistema de Gestión de Calidad

### 3 procesos misionales:

- Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE – Centro de Atención Empresarial.
- Servicio de Afiliados.
- Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial.

### 2 procesos estratégicos:

- Gestión General.
- Seguimiento al SGC.

### Logros:

- **6 auditorías internas** de calidad realizadas (*Norma ISO 9001:2015*)
- Auditoría al **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**
- **12 revisiones** al Sistema de Gestión de la Calidad y al Sistema de Gestión de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

### 6 procesos de apoyo:

- Infraestructura
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Gestión Humana
- Contratación y Compras
- Comunicaciones Corporativas
- Gestión Documental

- **Supervisión** al correcto funcionamiento de la gestión documental del SGC.
- Realización de **encuestas de satisfacción del usuario periódicamente** para cada uno de los procesos del SGC.

## Listado de indicadores SGC

Proceso	Nombre del indicador	Estatus
Registros públicos y Asuntos jurídicos, CAE	Grado de satisfacción cliente CAE	98%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RM y ESADL	99%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RUP	100%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en las Constituciones de Sociedades en Manizales	97,37%
	Peticiones atendidas en plazos inferiores a los máximos legales	100,00%
Servicio de Afiliados	Crecimiento en el porcentaje de afiliados antiguos renovados	94%
	Porcentaje de afiliados nuevos con relación a afiliaciones proyectadas	102%
	Nivel de satisfacción del servicio de Afiliados	95%
Contratación y Compras	Grado de satisfacción del cliente interno CyC	92%
Gestión Humana	Satisfacción del cliente interno	89%
Seguimiento al SGC	Grado de satisfacción de los líderes y coordinadores frente al apoyo de seguimiento	93%
Comunicaciones Corporativas	Calificación promedio de la encuesta de satisfacción del proceso	95%
	Cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio	88%
Infraestructura	Grado de Satisfacción del cliente	94%
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Grado de satisfacción mesa de ayuda TI	99%
	Cumplimiento de los acuerdos del nivel del servicio TI	98%
	Grado de satisfacción general	91%
	Disponibilidad de la infraestructura tecnológica CCMPC	100%
Antenas Nacionales y/o internacionales	Grado de Satisfacción del cliente	97%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en cuanto a citas agendadas	105%

## Sistema de la Estrategia

• **Perspectiva financiera:** se midió cumplimiento de ingresos y egresos anuales.

• **Perspectiva Clientes:** se midió la satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación.

• **Perspectiva procesos internos:** se midió el promedio de los resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.

• **Perspectiva aprendizaje y crecimiento:** se midió la calificación del clima laboral y el incremento de competencias organizacionales.

Perspectiva	Nombre del indicador	Fórmula	Resultados a diciembre de 2024
Financiera	Cumplimiento Ingresos anuales	$((\text{Ingresos totales ejecutados en el período actual del año actual} / \text{ingresos totales proyectados en el período del año actual})) \text{ por } 100\%$	111,56%
	Cumplimiento egresos anuales	$((\text{Egresos totales ejecutados en el período actual del año actual} / \text{egresos totales proyectados en el período del año actual})) \text{ por } 100\%$	107,30%
Clientes	Satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación	(Calificación del nivel de satisfacción en la prestación del servicio de Registros Públicos en el período actual por 70%) más (Calificación del nivel de satisfacción en la prestación del servicio de Conciliación en el período actual por 30%)	97,26%
Procesos internos	Cumplimiento del SGC	Promedio de los resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad en el período actual	96,24%
Aprendizaje y crecimiento	Calificación del clima laboral		94,3%
	Porcentaje de competencias organizacionales		84,22%

## Indicadores de Gestión del Plan de Acción

La CCMPC cuenta con tres unidades misionales (Desarrollo Empresarial; Innovación y Desarrollo Regional, Registro y Asuntos Jurídicos), las cuales son apoyadas por la Unidad Administrativa y Financiera.

**De 248** metas de actividad componentes del plan de acción 2024

**35,48%** fue ejecutado directamente por la Unidad Administrativa y Financiera

Asimismo, apoyó administrativamente el desarrollo de las actividades de las unidades misionales.

## Tecnología

### Propósito

Contribuir al logro de los objetivos de la CCMPC a través de la adopción y uso de la tecnología como habilitadora para la mejora continua de la eficiencia, productividad, satisfacción del cliente, innovación, seguridad y protección de la información.



## Seguridad de la información

### Endpoint Management Server ( EMS )

Se implementaron mejoras significativas en el servicio de FortiClient mediante la integración de un modelo de Zero Trust Fabric para fortalecer la seguridad de los endpoints. Este enfoque introduce capas adicionales de control y verificación que permiten restringir el acceso a aplicaciones, redes y datos corporativos únicamente a dispositivos y usuarios verificados, sin importar su ubicación.

### Encriptación de información

Se expandió la política de encriptación de equipo a los dispositivos en régimen de alquiler y renting, con el fin de fortalecer la seguridad de la información y garantizar la protección de los datos en todos los equipos.

## Infraestructura tecnológica

### Mejora digiturno

Se realizó la migración del sistema Digiturno a una plataforma con funcionalidades de vanguardia y mayor compatibilidad, con el fin de optimizar la experiencia tanto para los usuarios como para funcionarios, garantizando un servicio más ágil, accesible y eficiente.

### Expansión digiturno

Se implementó el sistema Digiturno para la atención presencial y virtual del PAC Riosucio, con el fin de organizar eficientemente el flujo de usuarios, dando orden y mejorando la experiencia de atención al permitir una asignación clara y estructurada de los turnos.

### Renting

Se implementó un modelo de adquisición basado en renting, para optimizar los costos, garantizar la disponibilidad de equipos de cómputo modernos y de última tecnología, asegurar la actualización constante del hardware y minimizar los riesgos asociados a la obsolescencia y el mantenimiento, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa.

## Gestión de servicios

### Mesa de Ayuda

Se implementó un Sistema de Mesa de Ayuda basado en ITIL, con el propósito de mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes y optimizar la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos, estandarizar los procesos de soporte, garantizar tiempos de respuesta óptimos, proporcionar un mayor control sobre la gestión de tickets radicados en el área.

### Microsegmentación CRM

Se implementó la microsegmentación automática para optimizar la gestión y segmentación de datos en el CRM. Esta funcionalidad permite que, una vez cargada una matrícula en el sistema, se clasifique de forma inmediata y precisa, mejorando la organización de la información y agilizando los procesos operativos.

## Transformación digital

### Aplicativo de alquileres

Se desarrolló e implementó el Aplicativo de Alquileres para optimizar y agilizar la gestión de elementos tecnológicos. Esta herramienta digital permite una administración más eficiente de los recursos, mejorando la disponibilidad, el control y el seguimiento de los equipos prestados.

### Acompañamiento Emprendimiento Disciplinado

Se realizó acompañamiento inicial de un microprototipo del aplicativo interactivo para una las herramienta física enfocada en innovación de NeuroCity. Este proceso permite validar y optimizar el desarrollo de nuevas soluciones, evaluar su funcionalidad, identificar oportunidades de mejora y garantizar su alineación con los objetivos del laboratorio.

### ADN Innovador

Se realizó acompañamiento y desarrollo de la herramienta ADN Innovador. Esta iniciativa permitió categorizar a los colaboradores según su perfil innovador, facilitando así la identificación de talentos, el fortalecimiento de capacidades creativas y la promoción de dinámicas que impulsen la innovación en la organización.

### Prueba Piloto B2B

Se llevó a cabo el despliegue de prueba piloto del proyecto B2B liderado por el área de Innovación Interna. Esta fase permitió identificar oportunidades de mejora, validar su funcionalidad en un entorno controlado y recopilar información clave para su futura implementación a mayor escala.

### Mesa de Ayuda Gestión Humana

Se acompañó el levantamiento del requerimiento e implementación de la mesa de ayuda de Gestión Humana. Esta iniciativa permite optimizar la atención a los colaboradores, agilizar la resolución de inquietudes y garantizar una mejor administración de los procesos internos.

### Tablero BI Actividades de servicio al cliente

Se realizó la construcción del tablero BI para el seguimiento de las actividades de Servicio al Cliente. Esta herramienta permite un análisis detallado en tiempo real, facilitando la identificación de oportunidades de mejora, la optimización de la atención al cliente y la optimización del monitoreo y la toma de decisiones en el área de Mercadeo.

### Generación de certificados negativos

Se brindó acompañamiento en el levantamiento de requerimientos para la automatización de certificados de no matriculados o certificados negativos. Esta iniciativa buscaba mejorar la eficiencia del proceso, reducir tiempos de respuesta y garantizar mayor precisión en la generación de estos documentos.

### Rediseño de la página web CCMPC UX/UI

Se brindó acompañamiento en el rediseño de la página web corporativa, aplicando principios de UX/UI. Esta iniciativa permitió optimizar la navegación, la accesibilidad y la usabilidad del sitio, garantizando una interfaz más intuitiva y alineada con las necesidades de los usuarios.

# Control interno



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

Movilizamos voluntades,  
**para servirte**

## Propósito

Acompañar y asesorar a la alta dirección y a todo el personal de la entidad, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos propuestos, disponer de información financiera confiable y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

## 9 Mapas de riesgos y oportunidades

7 mapas de riesgos y oportunidades **actualizados**

2 mapas de riesgos y oportunidades **creados**

Se actualizaron los mapas de riesgos de los siguientes procesos, con el fin de identificar y valorar, de manera conjunta, los riesgos internos y externos que amenazan el cumplimiento de los objetivos de la organización:

- Registros Públicos
  - Comunicaciones Corporativas
  - Centro de Atención Empresarial - CAE
  - Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad - SGC
  - Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
  - Ventanilla Única de Correspondencia - VUC.
  - Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso de Antenas Comerciales
  - Estratégico
  - Habeas Data
- Asimismo, **se crearon dos nuevos mapas de riesgos**, de acuerdo con las necesidades de la entidad:

## 6 Planes de manejo de riesgos y oportunidades con seguimiento a su ejecución

3 planes suscritos a 2023 **y con seguimiento**

4 planes suscritos a 2024 **y con seguimiento**

Como resultado de las auditorías de control interno y con el propósito de fortalecer la solidez de algunos controles, **se suscribieron planes de manejo de riesgo con los siguientes procesos y se realizaron seguimientos** para verificar el cumplimiento de las acciones propuestas y su nivel de efectividad:

- Registros Públicos y CAE
- Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad - SGC
- Infraestructura
- Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- Tecnologías de la Información
- Contratación y Compras

## 9 Auditorías internas

8 auditorías de proceso

1 auditoría específica

Se hizo medición y evaluación de la eficiencia y la eficacia del sistema de control interno, a través de las siguientes auditorías específicas y de procesos:

### Auditoría interna

- Cumplimiento Índice de Transparencia y Acceso a la información Pública - ITA

### Auditorías de proceso

- Registros Públicos y CAE (Incluye aspectos de la Norma ISO 9001:2015)
- Métodos Alternativos de Solución de Conflictos- MASC (Incluye aspectos de la Norma NTC 5906)
- Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso de Antenas Comerciales (Incluye aspectos de la Norma ISO 9001:2015)

- Comunicaciones Corporativas (Incluye aspectos de la Norma ISO 9001:2015)
- Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad - SGC (Incluye aspectos de la Norma ISO 9001:2015)
- Ventanilla Única de Correspondencia - VUC.
- Municipios sede PAC (una auditoría por semestre)

## Reportes a entes de control

Se elaboraron informes con destino a la **Contraloría General de la República y a la Procuraduría General de la Nación** y se hizo revisión para dar conformidad a los mismos.

- 30 Informes elaborados y revisados
- Informe de gestión contractual
- Rendición de la cuenta anual
- Reporte de obras civiles inconclusas o sin uso
- Reporte de delitos contra la administración pública
- Seguimiento plan de mejoramiento
- Índice de transparencia y acceso a la información pública

Asimismo, se hizo revisión y se dio conformidad a los reportes elaborados por otras áreas de la organización, con destino a la **Superintendencia de Sociedades y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo**

- 9 Informes revisados
- Plan Anual de Trabajo – PAT Inicial
- Informe de Labores
- Informe de Gestión
- Seguimiento a PAT Trimestre I, II, III y IV
- Indicadores Empresariales Semestre I y II

**863**  
publicaciones

Se publicaron contratos nuevos, modificaciones y notas aclaratorias en la plataforma del **Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP I**, en cumplimiento la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015)

**554**  
finalizaciones  
de procesos

## Ley de Transparencia

Se actualizaron publicaciones y se hicieron ajustes de contenido en varias secciones de la **página web en cumplimiento de la Ley de Transparencia**.

**163**  
actualizaciones  
a documentos  
publicados

**26**  
ajustes en el  
contenido de varias  
secciones

## Monitoreo

- Se hizo verificación del cumplimiento de los planes de acción de las unidades de la Entidad.
- Se lideró el Comité de control interno, espacio en el que se evalúa la ejecución del plan de acción y el presupuesto para la vigencia y se identifican los riesgos que pueden afectar su cumplimiento y las acciones a implementar para minimizarlos.
- Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las auditorías de la Revisoría Fiscal y de la visita del Ministerio del Trabajo.
- Se participó en los comités de convenios, compras y contratos, Afiliados, Gestión Documental y protección de datos personales y seguridad de la información, con el fin de facilitar el cumplimiento de políticas internas, leyes y regulaciones.



## Sensibilización

Se realizó campaña de sensibilización interna “Control Interno es tu mejor aliado”, con énfasis en el AUTOCONTROL.



## Principales logros

### JUNTOS HEMOS LOGRADO EN 2024

- Cero observaciones y cero hallazgos** en la Auditoría de la Contraloría General de la República.
- Dictamen sin salvedades por parte de la Revisoría Fiscal** en aspectos financieros, control interno, jurídicos, administrativos y tributarios.
- El control interno de la CCMPC **fue calificado como “Eficiente”**, por parte de la Contraloría General de la República - CGR.
- 100% de cumplimiento** por autoevaluación del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

*Sigamos haciendo equipo*

### EN CONTROL INTERNO, TENEMOS 3 OBJETIVOS PRINCIPALES ¡CONOCELOS!

- Proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos propuestos, por eso validamos contigo el cumplimiento de tus metas en el plan de acción.
- Aportar confiabilidad en la información financiera, por eso te pedimos que nos informes sobre la ejecución presupuestal.
- Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la entidad, por eso te alertamos sobre posibles incumplimientos y desviaciones.

### TEN AUTOCONTROL

- Ten autocontrol:** el autocontrol es la herramienta fundamental para determinar oportunidades de mejora y anticiparse a los problemas.
- Ten autocontrol:** todo lo que haces en tu día a día para dar cumplimiento a tus actividades de manera eficaz, es lo que llamamos control interno.
- Ten autocontrol:** con la suma de todas nuestras pequeñas o grandes acciones de autocontrol fortalecemos el Control Interno de la Cámara.
- Ten autocontrol:** siempre que tengas una reunión, deja registro en el F-043
- Ten autocontrol:** Nombra tus documentos para que sean entendibles para todos
- Ten autocontrol:** Deja evidencia del paso a paso de cada uno de tus procesos
- Ten autocontrol:** No dejes para último momento tus acciones de mejora
- Ten autocontrol:** Verifica siempre tu reporte antes de presentarlo

### #¿QUIERESSERELFAVORITODECONTROLINTERNO? AUTOCONTROL

**Cada uno desde el cumplimiento de su rol, hace control interno, porque el control interno comienza con el AUTOCONTROL. ¿Y, qué es?**

- Es el control realizado por uno mismo.
- Es evaluar la propia gestión, prever y detectar desviaciones, aplicar correctivos, mejorar continuamente.
- Es tener sentido de autocritica, mirar hacia nosotros mismos, nuestras actitudes y comportamientos, dejar la tendencia de atribuir a circunstancias externas o a las demás personas, las causas de nuestras decisiones, acciones y resultados que alcanzamos.
- Es una filosofía de vida enmarcada en una actitud positiva y permanente por hacer las cosas bien.



# Situación Económica



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

Movilizamos voluntades,  
**para servirte**

## Estado de situación financiera individual

A diciembre 31 de 2024 comparado con 2023

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

ACTIVOS	NOTAS	2024	2023	VARIACIÓN \$	% VARIACIÓN	PASIVOS	NOTAS	2024	2023	VARIACIÓN \$	% VARIACIÓN
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>						<b>PASIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y equivalentes al efectivo	4	4.631.251	3.315.929	1.315.322	39,67%	Cuentas por pagar	11	1.068.080	1.868.363	-800.283	-42,83%
Cuentas por cobrar	5	288.695	852.373	-563.677	-66,13%	Beneficios a empleados	12	804.773	671.240	133.533	19,89%
Activos Financieros corrientes	6	12.978.218	11.833.931	1.144.288	9,67%	Otros pasivos no financieros corrientes	13	1.026.909	380.285	646.624	170,04%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>17.898.164</b>	<b>16.002.232</b>	<b>1.895.932</b>	<b>11,85%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>2.899.762</b>	<b>2.919.888</b>	<b>-20.126</b>	<b>-0,69%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>						<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>					
Activos Financieros no corrientes	7	431.608	431.608	00	0,00%	Provisión beneficios empleados no corrient	12	75.680	34.289	41.391	
Propiedad, Planta y Equipo	8	4.381.472	4.443.311	-61.839	-1,39%	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>75.680</b>	<b>34.289</b>	<b>41.391</b>	<b>120,71%</b>
Propiedades de Inversión	9	2.237.575	2.229.501	8.074	0,36%	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>2.975.441</b>	<b>2.954.177</b>	<b>21.264</b>	<b>0,72%</b>
Intangibles	10	3.193	4.790	-1.597	-33,33%	<b>PATRIMONIO</b>	14				
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>7.053.849</b>	<b>7.109.210</b>	<b>-55.361</b>	<b>-0,78%</b>	Fondo Social		14.646.981	12.690.455	1.956.526	15,42%
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>24.952.013</b>	<b>23.111.442</b>	<b>1.840.571</b>	<b>7,96%</b>	Resultado del Ejercicio		1.819.306	1.956.526	-137.220	-7,01%
						Ganancias Acumuladas		5.510.284	5.510.284	0	0,00%
						<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>21.976.572</b>	<b>20.157.265</b>	<b>1.819.306</b>	<b>9,03%</b>
						<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>24.952.013</b>	<b>23.111.442</b>	<b>1.840.571</b>	<b>7,96%</b>

## Estado de resultados individual

A diciembre 31 de 2024 comparado con 2023

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

INGRESOS	NOTA	2024	2023	VARIACIÓN \$	% VARIACIÓN
Ingresos netos de actividades ordinarias	15	13.621.040	12.384.708	1.236.332	9,98%
Gastos Operacionales de Administración	16	-14.466.544	-12.018.890	-2.447.654	20,37%
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>14</b>	<b>-845.504</b>	<b>365.818</b>	<b>-1.211.322</b>	<b>-331,13%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>					
Otros Ingresos	15	2.682.588	1.436.223	1.246.365	86,78%
Otras ganancias p/variación valor razonable					
Propiedades de Inversión e Instrumentos		43.299	258.584	153.712	-83,26%
Financieros	15				
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>		<b>2.725.887</b>	<b>1.694.807</b>	<b>1.031.079</b>	<b>60,84%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>					
Otros Gastos	16	-61.076	-104.099	43.023	-41,33%
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>		<b>-61.076</b>	<b>-104.099</b>	<b>43.023</b>	<b>-41,33%</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>14</b>	<b>1.819.306</b>	<b>1.956.526</b>	<b>-137.220</b>	<b>-7,01%</b>

## Estado de flujos de efectivo individual

A diciembre 31 de 2024 comparado con 2023

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	NOTAS	2024	2023
<b>GANANCIA (PERDIDA)</b>		1.819.306	1.956.526
<b>AJUSTES POR INGRESOS Y EGRESOS QUE NO REQUIERON USO DE EFECTIVO:</b>			
Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo	8	61.839	75.072
Deterior Inversiones en acciones	7	00	10.073
Amortización Intangibles	10	1.597	1.597
Ganancias acumuladas por ajuste valor razonable Propiedades de Inversión	9	-8.074	-258.584
Provisión Beneficios a Empleados	12	74.534	36.775
Recuperación provisión Beneficios Empleados p/terminación C.de trabajo	12	-3.181	-2.010
Pago dividendos en acciones	7	00	-29.530
<b>CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS DE OPERACIÓN</b>			
Incremento (Disminución) en Cuentas por cobrar	5	563.677	-671.500
Incremento (Disminución) Activos Financieros corrientes	6	-1.144.288	-2.819.232
Incremento (Disminución) en Cuentas por pagar	11	-800.283	569.629
Incremento (Disminución) en Beneficios a empleados	12	103.571	-9.212
Incremento (Disminución) en Otros Pasivos no financieros corrientes	13	646.624	-569.308
Incremento (Disminución) Otros ajustes para los que los efectos s/el efectivo son flujos de efectivo de inversión o financiación	15	-2.423.183	-1.291.219
<b>EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>18</b>	<b>-1.107.861</b>	<b>-3.000.923</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>			
Dividendos recibidos	7	109.308	98.413
Intereses recibidos	6 y 15	2.313.875	1.192.806
Compra equipos de computación y comunicación	8	00	00
<b>EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>18</b>	<b>2.423.183</b>	<b>1.291.219</b>
<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>		<b>1.315.322</b>	<b>-1.709.704</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL COMIENZO DEL AÑO</b>	<b>4</b>	<b>3.315.929</b>	<b>5.025.633</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO</b>	<b>4</b>	<b>4.631.251</b>	<b>3.315.929</b>

## Hechos relevantes

El año 2024 estuvo marcado por desafíos económicos y políticos significativos, que tuvieron un impacto directo en las operaciones y la salud financiera de la CCMPC. **Los principales hechos relevantes que influyeron en el período fueron:**

### Creación de empresas y desempeño de Cámaras de Comercio en 2024:

Se registraron en Colombia 297.475 nuevas empresas, lo que representa una disminución del 2,8% respecto a las 305.997 creadas en 2023. Esta tendencia afectó los ingresos por matrículas y renovaciones en las cámaras de comercio.

### Cumplimiento de compromisos:

A pesar de los nuevos retos asumidos para la vigencia 2023, la CCMPC mantuvo su compromiso con los socios comerciales y cumplió con sus obligaciones legales y laborales, garantizando la continuidad de sus operaciones sin mayores contratiempos.

### Impacto de la reducción de tarifas:

El Decreto 045 de 2024, que entró en vigor el 2 de enero de 2025, redujo las tarifas para emprendedores en trámites ante las cámaras de comercio, beneficiando al 90% del tejido empresarial colombiano.

### Ajustes en gastos operativos:

Como respuesta a la inflación y otros factores económicos, la CCMPC realizó ajustes en los gastos operativos, asegurando la eficiencia en la prestación de servicios y en el suministro de materiales necesarios para el funcionamiento normal de la entidad.

### Manejo de liquidez y excedentes:

La CCMPC manejó eficientemente sus recursos de liquidez, reflejando un cierre del ejercicio con excedentes. Esto se debió en parte a una gestión prudente y a una estrategia de inversión adaptada a las condiciones del mercado.

### Ingresos operacionales y renovación de estrategias:

Los ingresos operacionales mostraron una tendencia positiva, lo que permitió a la administración solicitar ajustes presupuestales para incorporar nuevas acciones en el Plan solicitadas por la Junta Directiva y por el Ministerio de Comercio Industria y turismo y la Superintendencia de Sociedades y para abordar oportunidades de mejora en infraestructura y servicios.

Teniendo en cuentas las consideraciones anteriores, la CCMPC continuará monitoreando los efectos de la inflación, el tipo de cambio y el entorno económico y político del país para adaptar sus estrategias y mitigar los riesgos asociados. La dirección de la CCMPC está comprometida con mantener la solidez financiera y operativa de la entidad, garantizando así su capacidad para enfrentar desafíos futuros y aprovechar oportunidades de crecimiento.

Basados en estos hechos y en la solidez de nuestros indicadores financieros, podemos afirmar que la CCMPC está bien posicionada para continuar con su misión y con sus operaciones en el futuro previsible, sin indicios de impactos significativos que puedan afectar su capacidad de negocio en marcha.

## Propósito

Gestionar eficientemente las operaciones contables y supervisar la situación financiera de la entidad, asegurando informes precisos y oportunos para facilitar la toma de decisiones

## Eventos posteriores

Los resultados expresados en cada uno de los Estados Financieros que conforman este informe fueron elaborados en todos y cada uno de los datos y operaciones que han sido de nuestro conocimiento y notificados por diversos medios, surtidos, causados y registrados, con incidencia positiva o negativa en el período que culminó.

No estamos enterados, por tanto, de otros hechos o eventos que cambien o modifiquen sustancial o parcialmente los Estados Financieros y las notas explicativas que preceden.

## Principales indicadores financieros

		2024	2023
<b>RAZON CORRIENTE</b>	Activo Corriente	<b>3,86</b>	<b>6,17</b>
	Pasivo Corriente		
Por cada peso que la entidad debe pagar de su pasivo a corto plazo, tiene en activos realizables a corto plazo, tantos pesos cuantas veces haya dado la razón corriente			
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	Activo Corriente - Pasivo Corriente	<b>16.423.238</b>	<b>14.998.403</b>
Muestra el valor que le queda a la Entidad, después de haber pagado todos los pasivos de corto plazo,			
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	Pasivo Total	<b>19,98%</b>	<b>11,92%</b>
	Activo Total		
Por cada peso invertido en activos, cuanto está financiado por terceros y que garantía está prestando la Entidad a los acreedores			
<b>ROTACION DE CARTERA</b>	Ventas a crédito	<b>49</b>	<b>13</b>
	Promedio cuentas por cobrar		
Determina el tiempo que le toma a la Entidad convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente			
<b>ROTACION CUENTAS POR PAGAR</b>	Compras a crédito	<b>24</b>	<b>23</b>
	Promedio cuentas por pagar		
Identifica el número de veces que en un periodo la entidad debe dedicar su efectivo en pagar sus pasivos			
<b>RENDIMIENTO DEL ACTIVO TOTAL</b>	Resultado del ejercicio	<b>5,14%</b>	<b>7,29%</b>
	Total activos		
Determina la rentabilidad obtenida por los activos de la empresa			
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	Resultado operacional	<b>-4,89%</b>	<b>-6,21%</b>
	Ventas netas operacionales		
Determina la eficiencia operativa de la Entidad			
<b>MARGEN NETO DE OPERACIÓN</b>	Resultado neto	<b>9,87%</b>	<b>13,36%</b>
	Ventas netas operacionales		
Permite medir la rentabilidad de una empresa			
<b>MARGEN EBITDA</b>	Utilidad O + Deprec + Amortiz	<b>-4,43%</b>	<b>-5,74%</b>
	Ventas netas operacionales		
Proporciona información sobre la rentabilidad de una empresa en términos de sus procesos operativos			

# Situación Jurídica

## Propósito

Apoyar y asesorar a las diferentes áreas en temas de gestión contractual, asuntos laborales, ley de protección de datos personales, ley de transparencia, representar y/o hacer seguimiento a los procesos judiciales.

## Cumplimiento institucional

### Ley de protección de datos personales:

Se ejecutó el plan de trabajo del programa de Protección de Datos Personales, se realizaron las sesiones del Comité de Protección de Datos y Seguridad de la información.

### Propiedad intelectual y derechos de autor:

La Cámara de Comercio dio cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor. Se cuenta con la titularidad o autorización de uso de los derechos patrimoniales, y con la autorización de explotación y cesión de derechos de autor.

Los programas, aplicaciones y software estuvieron debidamente licenciados, para lo cual se llevó un control de instalación y se implementaron medidas de seguridad informática.

### Cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social y parafiscales:

Concreción de las obligaciones laborales y pago de los aportes de forma correcta y oportuna, de acuerdo a lo establecido en la ley 100 de 1993, el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y en concordancia con la ley 828 del 2003.

### Cumplimiento con la libre circulación de facturas:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, esta Cámara deja constancia que no obstaculizó ni entorpeció la libre circulación de facturas emitidas por los proveedores.

