

# CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO INFORME DE GESTIÓN



2020

Comercio de Armenia y del Quindío durante la vigencia 2020, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico de la entidad.

Formalización: El desarrollo de la estrategia de virtualización, para la formalización empresarial, como herramienta de apoyo para los procesos registrales y de mayor rapidez en los trámites para los empresarios, igualmente se diseñaron estrategias y líneas de actuación, para promover la formalización, además del acercamiento continuo con los empresarios, en la época del confinamiento total, donde se implementó un plan padrino, para llamar a cada uno de los empresarios registrados en la cámara de comercio, para conocer su situación y las necesidades puntuales de ellos donde se le informo los beneficios de ser formal y el valor agregado por los servicios que ofrece la cámara para las empresas y/o establecimientos en el Quindío.

El mejoramiento de las herramientas de virtualización y la promoción y socialización de las mismas, fue una estrategia que apalanco e incremento los procesos de renovación y matrículas de nuevas empresas, durante el 2020, por medio de la virtualidad. La campaña en medios (radio, prensa, redes sociales, plataformas tecnológicas), llamada Formalmente, logro llegar a todos los empresarios del Quindío, tanto formales como informales. El desarrollo de la estrategia de la implementación de los corresponsables de la cámara de comercio llamados CERCANOS, en los municipios del departamento del Quindío, ha logrado una mayor cercanía de los empresarios formales e informales y por consiguiente mayor número de renovaciones y nuevas matrículas.

Incremento de los servicios empresariales para el acompañamiento, fortalecimiento y aceleración del tejido empresarial del departamento: Se logró por medio de gestión y formulación de proyectos y programas propios, se logró por medio de gestión la apertura de programas de nivel nacional y proyectos con entidades Cofinanciadora que generaron gran impacto en el desarrollo empresarial de la región, programas como Fábricas de productividad, MEGA, Acelera región y proyectos con cooperación nacional e internacional, se implementó el programa de clínica empresarial, ofreciendo acompañamiento por medio asesorías, de acuerdo a las necesidades puntuales de cada empresario, para que inicialmente lograran la sostenibilidad de su negocio y la preparación para la reapertura. Se continuaron con los proyectos como: Incremento de la capacidad competitiva de la cadena de valor del turismo de naturaleza del corredor turístico del PCC - Quindío y norte del Valle, en las actividades de senderismo interpretativo, avistamientos de aves y agroturismo para su internacionalización y consolidación como destino competitivo, sostenible e inclusivo; Estudios de carga turística ambiental en 4 municipios del Quindío (Filandia, Salento, Quimbaya, La Tebaida); El desarrollo de la ruta competitiva del sector del mueble; el fortalecimiento del clúster de cafés especiales, con acciones de promoción y comercialización; Incrementar la productividad de las empresas del sector lácteos del Quindío; Planificación turística de 7 destinos de Colombia, foros, seminarios, formaciones cortas para los empresarios para transferir habilidades, los programas de acompañamiento empresarial en cada municipio del departamento del Quindío y las alianzas con los gremios, entidades públicas y universidades para fortalecer el tejido empresarial del departamento, fueron logros relevantes en este reto.

Marketing territorial y fortalecimiento de la gestión gremial: La estrategia de Marketing territorial se puntualizó tratando de aprovechar y difundir los beneficios de las ZESE ( Zonas Económicas Sociales especiales) para la ciudad de Armenia, logrando la llegada de tres empresas que generaron más de 1.000 nuevos empleos en el 2020

En el fortalecimiento de la gestión gremial, se acompañó a la mayoría de los gremios (Anato, Cotelco, Acodres, comité intergremial) y liderar iniciativas y programas en favor de los empresarios. Se fortaleció la iniciativa de Alianza por el Quindío (Gremios, Gobernación, Alcaldía de Armenia, congresistas, universidades, gremios, sectores), la cual es liderada por la Cámara de comercio, para la gestión de recursos ante el gobierno nacional, para temas de infraestructura vial, aeropuerto, agua y otros temas de competitividad.

## LOGROS VIGENCIA 2020

- Capacidad de respuesta para atender las necesidades de los empresarios en medio de la declaratoria de emergencia nacional por causa del Covid 19.
- Garantía en la prestación del servicio a todos los empresarios por diferentes medios.
- Sostenimiento de la planta de personal pese a la crisis por covid 19.
- Servicios empresariales que se crearon y otros que se reestructuraron a fin de atender las necesidades de nuestros empresarios.
- Se incrementó el proceso de virtualidad en un alto porcentaje entre los empresarios del Departamento.
- Agenda de reactivación económica para el Departamento del Quindío.
- Gestión que se realizó para apoyar y acompañar a la agencia de inversión para la atracción de nuevas empresas al Departamento.
- Desarrollo e implementación de la estrategia de transformación digital para el departamento.
- Presentación del sistema Clúster del departamento del Quindío (7 clúster) al Gobierno Nacional como una estrategia de reactivación económica para el Departamento.
- Creación de la secretaria técnica de la comisión Regional de Competitividad por parte de la Cámara de Comercio que facilitó diálogo entre el gobierno Nacional, gremios, empresarios y universidades para la gestión de la competitividad.
- Renovación del certificado de responsabilidad social empresarial para la entidad. Otorgado por FENALCO en el mes de julio de 2019.
- Cumplimiento en la presentación de informes de carácter legal y organizacional.

## **ACCIONES DESARROLLADAS POR LA ENTIDAD EN LA FASE DE AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO E INTELIGENTE COVID 19.**

-Plan padrino: Estrategia de acompañamiento a los empresarios, uno a uno, durante el aislamiento obligatorio del 2020, donde se buscaba, hablar con cada uno de los empresarios que estaban registrados en Camara de comercio, para saber la situación en la que estaban, sus problemáticas, y necesidades de apoyo durante este periodo, se hicieron un total de 20.262 llamadas, de las cuales fueron efectivas 13.565, en las cuales se identificaron muchas temáticas y necesidades que os sirvieron para implementar programas de apoyo, gestión gremial y acciones humanitarias para los empresarios.

### - PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE NEGOCIOS

- \* Plataforma valexfuturo: 369
- \* Campaña lleva tu pueblo a casa: 48
- \* Plataforma domicilios 123: 694
- \* Campañas redes sociales
- Cadena de repost: 141 marcas- 436 vistas
- El antojo: 12 emisiones; 6258 Facebook; Instagram 3.275
- El plan: 7 emisiones 7.504 Facebook; Instagram 2.071

### - SECTORES Y CLÚSTER

- \* Reuniones y/o encuentros especializados: 47 No , personas: 3.414
- \* Talleres de iNOVACIÓN: Vigilancia e inteligencia competitiva, para los sectores de Agroindustria - Restaurantes - Cafés Especiales
- Turismo: Identificación de brechas pos covid, Construcción de estrategia sectorial.

### - FORMACIÓN VIRTUAL

No formaciones: 121  
Empresarios y/o personas de empresas: 5.346

### - CLÍNICA EMPRESARIAL

Asesorías Empresas: 821  
Arrendamientos.  
Laboral.  
Financiero.

## Protocolos Bioseguridad

### - ESTUDIOS Y OBSERVATORIOS

Estudios: 9, Empresas impactadas: 3.496

### - PLATAFORMA DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Se diseñó e implementó la plataforma para los municipios de Armenia, Salento, La Tebaida, Quimbaya, Buenavista, Calarcá, Montenegro: 5.845 habilitados y autorizados.

### - DISEÑO DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD POR SECTORES

Turismo, Comercio, Belleza, Cafés Especiales, Restaurantes, Centro comercial del café. Desarrollo y asesorías de protocolos de bioseguridad personalizados: 661 empresarios.

### - REUNIONES Y ENCUENTROS CON ALCALDÍAS MUNICIPALES Y EMPRESARIOS.

9 Alcaldes; 35 reuniones; 1.428 Empresarios

### - GESTION GREMIAL

Gestión local y nacional, para dinamizar apertura de más sectores y temas específicos: Sayco, ICA, Renta, Arriendos, Nomina, planes de desarrollo. Aeropuerto

### - PLANES PILOTOS DE REAPERTURA

Planes pilotos, para Destino (Salento), Restaurantes, Cafés Especiales y Aeropuerto

### - PROVEEDORES

Directorio de proveedores de Bioseguridad del Quindío: 61 empresas.

### - ACCIONES HUMANITARIAS Y SOCIALES

\* Entrega de mercados: 3.901 Microempresarios.

\* Dotación de equipos hospitalarios.

\* Call center Medico.

\* Línea especial adulto mayor.

\* Cenexpo.

\* Campañas ciudadanas

Además de las siguientes acciones



**DESARROLLO EMPRESARIAL**



**CÁMARA DE COMERCIO**  
Tu mejor aliado

- ❖ Directorio empresarial.
- ❖ Portal ideas Innovadoras.
- ❖ Apertura de atención especial para servicios registrales virtuales.
- ❖ Compilación de Decretos para apoyar a los empresarios.
- ❖ Creación del ABC de preguntas y respuestas frecuentes CCAQ.
- ❖ Reunión comerciantes del departamento del Quindío.
- ❖ Reunión comerciantes Fábricas de Productividad Quindío.
- ❖ Lanzamiento Plataforma comercio electrónico VALE X FUTURO, compras futuras.
- ❖ "Trae el pueblo a casa": Campaña promocional Cafés Especiales.
- ❖ CLÍNICA EMPRESARIAL: Asesorías financieras, laborales, de contratación, empresariales, Registros públicos, Arrendamientos.
- ❖ Reunión comerciantes del sector agroindustrial del Quindío.
- ❖ Conciliación gratuita y virtual en temas de conflictos de arrendamiento de locales comerciales.
- ❖ Ciclos de capacitaciones, eventos, y conferencias para empresarios (100% virtuales)
- ❖ PLAN PADRINO: Contacto permanente con los empresarios.



## GESTIÓN GREMIAL



- ❖ Alianza con empresas para generar tarifas especiales a personas de la tercera edad y personal médico.
- ❖ Habilitación de CENEXPO como centro de albergue para Habitantes de Calle y personas vulnerables.
- ❖ Alianza con la Gobernación del Quindío para donación de indumentaria clínica.
- ❖ Solicitudes al Presidente de la República para alivios tributarios y medidas financieras para favorecer los empresarios.
- ❖ Solicitud de ampliación de pagos ICA – Alcaldías Municipales.
- ❖ Solicitud a la Edeq por incremento en las tarifas de energía.
- ❖ Solicitudes a las alcaldías municipales para ampliación de pagos del Impuesto de Industria y Comercio y disminución en las tarifas.
- ❖ Solicitud a la organización SAYCO – ACINPRO
- ❖ Solicitud al centro colombiano de derechos reprográficos.
- ❖ Coordinación de acciones con la Alcaldía de Armenia sobre Protocolos de Bioseguridad para los sectores activados.

## REGISTRO MERCANTIL

El informe de gestión de registros públicos correspondiente al año 2020 incluye todas las acciones implementadas con el fin de prestar de manera ágil, oportuna los servicios registrales y con unos estándares óptimos de calidad y bajo los preceptos de la normatividad vigente aplicada a todos los registros públicos como son: registro: mercantil, registro único empresarial y social - RÚES -, registro único de proponentes, entidades sin ánimo de lucro, sector solidario, turismo, veedurías, vendedores de juegos de suerte y azar y entidades sin ánimo de lucro extranjeras.

Con acompañamiento y apoyo constante a los usuarios para mejorar y facilitar sus trámites Registrales, Capacitación en temas registrales y jurídicos; Atención y tratamiento de PQR's; acompañamiento a los usuarios en general en los servicios de la cámara con énfasis en los registros y su importancia; Promoción y publicidad sobre los MASC y del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio. Promoción, atención y coordinación del Consultorio Jurídico.

En esta misma área en el indicador de satisfacción del cliente, se llegó a un cumplimiento del 95,0 %, ya que se afinaron los procesos, se incrementó la planta de personal y se perfeccionaron los servicios para acompañar los empresarios en apoyo en proyectos de acompañamiento y transferencia del conocimiento, asesorías personalizadas y formación dual de acuerdo a las necesidades de ellos.

Con relación al movimiento registral en el año 2020, los matriculados + renovados fueron 19.523 comparado con el año 2019 que fueron 20.586, con una reducción de empresarios vigentes de 1.063, que es un número muy bajo, con base en las consecuencias económicas y empresariales generadas por el covid-19, lo cual evidencia el gran acompañamiento a los empresarios para que siguieran con su actividad y la creación de nuevas empresas. .

Con relación a las peticiones, quejas y reclamos, del total que se recibieron en el 2020 (5 PQRS), a todas y a cada una de ellas se le dio respuesta y el tratamiento oportuno para un cumplimiento del 100 % con relación a la meta.

## Matricula mercantil

Las diferentes acciones y actividades de esta función registral, se fundamentaron en

-Atención de matrícula mercantil y renovación, entre semana y los sábados en el punto del centro comercial portal del Quindío.

- Se fortaleció la estrategia de virtualización,

- -Se realizaron jornadas de tele mercadeo a los comerciantes informales identificados, para informales sobre sus compromisos y obligaciones como comerciantes y la importancia de ser formal.

-Se envió información las alcaldías municipales, sobre los comerciantes informales identificados.

-Se visitaron los comerciantes informales para motivarlos a ser formales en los diferentes municipios del departamento.

## CERCANO

En el año 2020, se fortaleció la estrategia de cercano, un nuevo servicio para facilitar a los usuarios de los municipios donde la entidad no cuenta con una sede física y en el 2020 en los municipios mas grandes que también contaban con sede física, la realización de trámites de manera virtual y está proyectado en tres fases de desarrollo, Fase I, renovaciones y expedición de certificados. Fase II, ampliación de servicios y más cobertura. Fase III, convertirlos en experiencia de servicios empresariales. Cercano es una alianza con empresarios de dichos municipios donde ellos prestan el servicio registral, realizado a través de la virtualidad y a cambio reciben un incentivo económico por cada trámite.

## **BENEFICIOS INICIALES PARA EL EMPRESARIO**

Mayor, comodidad para los usuarios: No debe desplazarse a otro municipio.

Facilidad, en la apropiación de los servicios registrales de mayor demanda.

Acceso fácil, rápido y permanente.

Menos contactos, en los trámites.

Mas rapidez en los tramites.

Menores costos de transporte.

Ahorro en formularios además de tiempo y traslados.

## Estrategia de virtualización

La entidad en el año 2020, se fortaleció a un más la estrategia de renovación virtual para los empresarios, con servicio de asesoría para la renovación, en la página de la Cámara y asistencia y acompañamiento vía telefónica con todos los empresarios que necesitaran hacer su renovaciones, se puede afirmar que en gran parte del año 2020, el área de registros públicos se convirtió en una oficina virtual en un 100% atendiendo y apoyando los empresarios en todos los temas registrales que pudieran necesitar

### Difusión-redes sociales

Se implementó una estrategia muy fuerte de uso, promoción e información a los empresarios a partir de las redes sociales, estas acciones estuvieron enmarcadas en:

Campañas de promoción e información en Facebook, twitter

Videos informativos e instructivos en YouTube.

### Jornadas de renovación para no renovados

En esta actividad en particular se implementaron.

Jornadas de cámara móvil en los municipios del departamento

Jornadas de tele mercadeo para los empresarios que no habían renovado su matrícula mercantil

Jornadas de socialización de los cercanos en los municipios donde no existía sede física

Además se desarrolló un instructivo en video, que se difundió en las redes sociales con el paso a paso para hacer la renovación virtual.

### Registro único empresarial y social RUES

Realización este tipo de trámites en todas las sedes, de la entidad.

### Servicios jurídicos empresariales

Los servicios jurídicos empresariales es una herramienta de asesoría y acompañamiento al empresario, gratuita, con la cual un grupo de abogados apoyan e informan, a los empresarios, sobre los diferentes temas jurídicos referentes a su actividad empresarial, en temas de constitución de empresas, comerciales, cambios de estatutos, reformas y/o cualquier acción o duda jurídica que puedan tener en temas inherentes a su actuar empresarial, de la misma manera

Asesorías jurídicas en la sede principal y sede norte.

Asesorías jurídicas en los municipios a través de las jornadas de cámara móvil.

## **FORMACION EMPRESARIAL**

El área de formación empresarial de la Camara de Comercio de Armenia y el Quindío, tiene como objetivo brindar al empresario del departamento una serie de servicios de conocimientos en alianzas con universidades y entidades certificadas del país. Esta oferta de servicios se convierte en foros, capacitaciones, posgrados y seminarios en temas de interés empresarial y tendencias actuales, además ofrece un amplio portafolio para empresas, empresarios, emprendedores y clientes potenciales en espacios especiales como el foro de gerentes y foros especializados para contadores y secretarías entre otros

Las actividades de formación del año 2020 fueron las siguientes

ACTUALIZACION TRIBUTARIA
FORO DE CONTADORES
DIPLOMADO ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL
DIPLOMADO CONCILIACION 24 JULIO

DIPLOMADO INSOLVENCIA 24 JULIO
SEMINARIO SECOP VIRTUAL 4 JUNIO
FORO INMOBILIARIO (VIRTUAL Y/O PRESENCIAL ) 3 JULIO
ESP. GERENCIA PROYECTOS 01 AGOSTO
ESP. GERENCIA TALENTO HUMANO 01 AGOSTO
ESP. GERENCIA
ESP. EN GERENCIA EN SALUD 14 AGOSTO
M EN PROYECTOS 9 MAYO
MBA 01 AGOSTO
DIPLOMADO CGP
Diplomado en Actualización Contratación estatal
Congreso tu Negocio Online
Conferencias alto impacto MAURICIO HOYOS
Conferencias alto impacto FRANK KANAYET
FORO GERENTES - Hacia la construcción de un departamento más competitivo
FORO GERENTES - Armenia, hacia la recuperación de la confianza
Conferencia en Propiedad Horizontal el arte de administrar
Foro de gestión e Innovación en salud
Revolucion industrial y su impacto en la gestión publica
FORO GERENTES - EL CANABIS UN CULTIVO ESTIGMATIZADO
Lanzamiento Zonas Económicas y Sociales Especiales
Actualización tributaria por Estado de Excepción COVID-19
Estrategias de comunicación digital para las marcas en tiempos de crisis
Conversatorio Insolvencia Mesa TIC,
Crisis para crecer
Algunas veces se gana y otras veces se aprende, en la crisis como ver oportunidades
Liderando en Tiempo de crisis
Liquidez Empresarial en tiempo de crisis
Resiliencia para superar las adversidades, Daniel Colombo conferencista internacional
Manejo de las Finanzas en épocas de crisis
Implicaciones éticas de la gran convergencia digital y el desarrollo de un nuevo orden mundial "Conferencia internacional con Orlando Ayala.
Relaciones Laborales en tiempos de COVID 19
Los 7 sentidos en el Retail
Transformación Digital, la oportunidad de salvar tu negocio con la Alianza Urrutia Santamaría y Asociados & Commic Agency – 140 conectados
Como enfrentar un proceso de fiscalización ante la UGPP perspectiva empresarial y cambios en el marco normativo para 2020
Mentoría teórica y práctica Marketing Digital - Primera Sesión Creación y Conceptualización de la Marca

Mentoría teórica y práctica Marketing Digital – Segunda Sesión Planeación y ejecución de estrategias digitales
Empresas y Comercio Electrónico. La solución al distanciamiento social
¡Gestionando la felicidad organizacional en tiempos de crisis!
Mentoría teórica y práctica Marketing Digital - Tercera sesión: Optimización y métricas digitales
¡Proyecta la estrategia de tu organización para llevar a tu empresa a otro nivel!
Protocolos Sanitarios
"Fluye Con El Tiempo" Priorización y simplificación personal para el desafío actual
Cómo hacer investigación de mercados internacionales home office
Protocolos sanitarios
Cómo hacer negocios con Perú online: retos y oportunidades
¿Que hacer frente al incumplimiento de contratos mercantiles, a causa del COVID 19?
Colombia flexibiliza el régimen de insolvencia
El perfil del nuevo cliente POST-PANDEMIA
Estrategias de Competitividad de Alto Impacto para candidatos y cómo crear equipos altamente productivos basados en las nuevas tendencias
“Otm: Oportunidades Tácticas De Mercadeo”
Beneficios Fiscales de Ciencia, tecnología e Innovación en tiempos de Crisis
Herramientas para vencer la crisis económica del Corona
Crisis, Adaptabilidad e Innovación
“Productividad Empresarial: Conceptos y herramientas necesarias para mejorar la productividad del personal ”.
Facturación Electrónica
Gobierno Corporativo De Empresas De Familia Y Emprendimientos
Beneficios tributarios para compañías holding colombianas y para empresas de Economía Naranja
Resiliencia Organizacional
Desarrolla tu potencial de innovación
La ciencia de la negociación: Conceptos y herramientas clave
hablemos de formación con Miguel Uribe
Taller de creación de mapas de oportunidades
Taller de habilidades de cierres efectivos
Hablemos de formación: La gestión de riesgos en proyectos: Tendencias y necesidades
los retos de la Psicopedagogía frente a las crisis sistémicas del mundo contemporáneo.
Hablemos de formación: Importancia de las marcas en tiempos de crisis
Foro comercial consulta a tu mentor
Hablemos de formación: Mitos y verdades de la inversión por Internet

Hablemos de formación: Mecanismos que facilitan y aseguran las operaciones de comercio exterior generando competitividad en las organizaciones a nivel nacional e internacional
Foro comercial consulta a tu mentor
Foro de gestión e innovación en salud
Foro comercial consulta a tu mentor
Hablemos de formación: la importancia de la formación continua en los desafíos empresariales
Foro comercial consulta a tu mentor
Foro comercial consulta a tu mentor
El Storytelling llegó para quedarse
Hablemos de formación: Por qué ver la pandemia como un regalo. Transformación Organizacional con Seigler Ocampo Flórez
Nuevos Perfiles de Consumidores.
Hablemos de formación: Marketing Digital y el Storytelling.
Hablemos de formación: Nuevos Perfiles de Consumidores.
Trasciende tu negocio online".
Hablemos de formación: Venta consultiva y ventas 4.0
Hablemos de formación: Vende más con marketing Digital
Hablemos de formación: Planeación estratégica de ventas

## AFILIADOS

Las empresas atendidas en el 2020 desde el Círculo de Afiliados, Clínica Empresarial y Campus virtual.

<b>Empresas atendidas desde el Círculo de Afiliados en el 2020</b>	
Programas de Formación Dual	339
Capacitaciones in situ	60
Cliente Incógnito	23
Asesorías especializadas	362
<b>TOTAL</b>	<b>784</b>

<b>Empresas atendidas desde Clínica Empresarial 2020</b>	
Asesorías especializadas (Jurídica, financiera, tributaria, protocolos grupales e individuales)	1821
Conferencias-seminarios virtuales (Productividad en tiempos de crisis, Reactivación sectores, marketing digital, finanzas y gestión legal)	1297
<b>TOTAL</b>	<b>3118</b>

<b>Empresas atendidas desde el Campus Virtual 2020</b>	
Empresarios conectados (Webinar, cursos, píldoras)	2843

## TURISMO

El área de turismo, en el 2020, siguió acompañando el sector y los empresarios, de alojamientos, restaurantes, agencias de viaje, transporte, guas turísticos, en acciones como gestión gremial, desarrollo de eventos especiales, capacitación, participación en ferias, asesorías personalizadas, desarrollo del cluster de turismo, asesorías en el registro nacional de turismo, promoción de la región, búsqueda de recursos técnicos y financieros, representación de los empresarios en mesas locales, departamentales, regionales y nacionales.

### REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Inscripciones

Actualizaciones

Asesoría en el registro nacional de turismo

Envío por correo electrónico de información referente a la renovación de la inscripción

Se enviaron e-cards para recordar las fechas de la renovación y se realizó seguimiento a través de jornadas de tele mercadeo.

Envió de correos masivos con información respecto a las demás obligaciones de pago y requisitos legales y de funcionamiento.

Se realizaron capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en:

A continuación se relacionan las actividades desarrolladas por el área de turismo para los empresarios

-8 programas de Capacitación protocolos de bioseguridad virtual: 350 empresarios

-7 Work Shops virtuales (presentación de la oferta por municipios) con 59 agencias de viajes operadoras y asistentes invitados 250

-2 Fam Trips presenciales con 45 agencias de viajes operadoras

-25 capacitaciones en temas como: Normas técnicas sectoriales, manual de buenas prácticas turísticas del PCC, actualización del Paisaje Cultural Cafetero, Socialización proyecto de Ley de Turismo, Actualización en contratos de arrendamiento en tiempos de covid: 630 asistentes del departamento.

## **PROMOCION DEL COMERCIO**

### **Fortalecimiento de junta de comerciantes**

Una de las estrategias fundamentales para el acompañamiento y la atención la usuario en los diferentes municipios del departamento del Quindío, es el fortalecimiento a las juntas de comerciantes y al tejido empresarial que cada una de ellas representa en once municipios del departamento del Quindío, con base en esto a continuación se describen las diferentes actividades realizadas en estos municipios

12 Reuniones para tratar temas de seguridad, espacio público, formalización y todo tipo de temas en pro del gremio de comerciantes para gestionar ante las autoridades locales.

## **OBSERVATORIOS EMPRESARIALES.**

En el 2020 el área de estudios y observatorios empresariales, fue una fuente de información primaria y secundaria a partir de análisis estructurados que amplían los panoramas sectoriales para la toma de decisiones.

La información, los datos estadísticos y la forma como se comunica, pueden llegar a ser una herramienta para la toma de decisiones, las cuales pueden beneficiar un sector, una empresa o ayudar a generar lineamientos de políticas y programas empresariales, sociales y de desarrollo económico.

Por lo anterior desde hace 10 años, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, implemento el área de estudios y observatorios, con la que se ha buscado, recopilar, medir, analizar y comunicar, información relevante de sectores, áreas de interés social y

medición de la percepción en temas de impacto regional, que ha permitido conocer aspectos relevantes de la realidad empresarial, económica y social del Quindío. Hemos diseñado, analizado y entregado información en temas de turismo (38 observatorios); dinámica empresarial; Seguridad, Aseo; Competitividad empresarial; análisis comparativos de estatutos Tributarios; Comercio exterior; Movilidad; censo empresarial; Consumo de café, sector gastronómico y sobre otros temas relevantes.

Los resultados de estos estudios han brindado información útil que ha permitido tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y desarrollo de sectores, como el turismo, y aspectos claves como la formalidad empresarial del Quindío.

La gran ventaja que tienen las personas que conozcan esta información es la garantía de veracidad; confirmada con personas de carne y hueso, no con interpretaciones sacadas de internet, de la misma manera los candidatos electos a dirigir las instituciones públicas de nuestra región, podrán utilizar esta información, como una fuente confiable, que les podrá ayudar en la toma de decisiones estratégicas para el desarrollo de sus planes de desarrollo.

Los estudios implementados en el 2020 fueron

#### Estudios realizados

- Primer sondeo de impacto del Covid 19 en el sector productivo del departamento del Quindío
- Actualidad de sector productivo en el departamento del Quindío (segundo informe de impacto del covid-19)
- Encuesta de reactivación inteligente manufactura y construcción (realización con Confecámaras)
- Seguimiento de la reactivación económica empresarial
- Informe del día sin IVA realizado el 19 de junio de 2020
- Impacto del covid-19 en el sector turístico del departamento
- Análisis de la reactivación económica en el centro de Armenia
- Informe del subsector muebles
- Informe sector belleza
- Sondeo de los servicios financieros
- Informes de seguimiento a la dinámica de empleo

## **MUNICIPIOS**

En los diferentes municipios del departamento del Quindío, tanto en los que existe sede física como en los que no la hay, se cuentan con coordinadores que sirven de apoyo, acompañamiento y asesorías para los empresarios y comerciantes.

En el año 2020 se desarrollaron actividades de formación, asesorías, promoción, acompañamiento, gestión gremial y visitas a los establecimientos de comercio de cada municipio, para identificar y conocer las necesidades de las personas u empresas matriculadas y lograr ofrecer acciones puntuales a los mismos. El trabajo desarrollado en los municipios se enfocó a

dar cumplimiento al plan de trabajo proyectado para el año 2020, además con la implementación del acompañamiento uno a uno a los empresarios durante el aislamiento obligatorio y la reactivación empresarial

## **MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y COMPETITIVIDAD**

La gestión realizada desde la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío (CCAQ) para promover el mejoramiento del entorno, la competitividad, el desarrollo regional y empresarial estuvo enmarcada, en buena medida, en las “Acciones estratégicas para el fortalecimiento de la competitividad de las empresas del Quindío (2019 - 2023)”, documento conocido como Proponer 2019 - 2023 que se estructuró de manera conjunta entre la Cámara de Comercio, Comité Intergremial, universidades y empresarios de varios sectores estratégicos con el fin de indicar y acordar las acciones que se deben realizar para el desarrollo productivo del departamento.

El documento se centró en la estrategia de pasar de producir bienes primarios, con poca diferenciación y escaso valor agregado, a productos de mayor elaboración con destino a mercados más sofisticados y cadenas globales de valor. Para dar este salto se requiere de conocimiento expresado en ciencia, tecnología e innovación y de la generación de emprendimientos dinámicos, elementos que contribuirán a que el Departamento transite con éxito hacia una economía diversificada y competitiva.

Pero estos objetivos no se lograrán sin la necesaria orientación de acciones y articulación de los agentes públicos, académicos, privados-empresariales y ciudadanía en general, por lo que Proponer 2019 - 2023 fue presentado a los gobiernos territoriales del Quindío y la ciudad de Armenia durante la formulación de los planes de desarrollo departamental y municipal de Armenia en el primer semestre de 2020, quedando, la mayor parte de las propuestas en estos instrumentos de planificación para el cuatrienio .

Así las cosas, la gestión institucional en competitividad y desarrollo regional y empresarial se enmarcó en los siguientes puntos:

### **ENTORNO PARA LA COMPETITIVIDAD:**

Se refiere a la infraestructura básica esencial para el desarrollo productivo regional. Con éste propósito la CCAQ articuló una **estrategia de seguimiento** permanente a los grandes proyectos de infraestructura en el departamento y coordinó un **comité interinstitucional** con participación de Gobernación, alcaldía de Armenia, congresistas y Comité Intergremial. Este comité se reunió periódicamente con entidades del orden nacional (Invias, ANI, Aerocivil, ministerios, etc.) encargadas de los siguientes proyectos de infraestructura para conocer de sus avances y novedades.

### **COMISIÓN REGIONAL DE COMPETITIVIDAD**

Es fundamental que las empresas encuentren un buen ambiente para el desarrollo de sus negocios, por lo que se trabajó en el fortalecimiento y consolidación de la **Comisión Regional de Competitividad e Innovación del Quindío** (CRCIQ) como el espacio de diálogo y concertación de la gestión para la competitividad público - privada - académica. Adicionalmente sirvió de espacio de diálogo con los ministerios y entidades del gobierno nacional para la aplicación de la política nacional de desarrollo productivo, tal como se hizo con el Programa de Transformación Productiva para priorizar las **cadena productivas con alto potencial de exportación** (agroalimentaria, metalmecánica, sistema moda, turismo e industrias 4,0).

Este escenario fue fundamental para que en los planes de desarrollo del Quindío y Armenia quedaran apoyos a las tres rutas competitivas (turismo de experiencia, cafés especiales y cureos de alta gama) formuladas, además de las metas de formular dos rutas competitivas nuevas, apoyar la organización de clusters y avanzar en proyectos de innovación empresarial.

## **PROGRAMA RUTAS COMPETITIVAS.**

Una parte importante de la estrategia de competitividad de la CCAQ se focalizó en el Programa Rutas Competitivas, el cual incluye la Iniciativa Tumbaga para el turismo experiencial, Iniciativa Kaldia para cafés especiales e Iniciativa Ártemis para cueros de alta gama y para el año 2019 se implementó la ruta competitiva para el sector de muebles

El desarrollo de esta ruta competitiva arrojo a manera de resumen:

Necesidades del sector:

El sector solicita mano de obra calificada, la cual haga más competente la industria. Es difícil para los empresarios encontrar el recurso humano indicado, debido a que las personas de la región no tienen conocimiento en la actividad, ni hay entidades que las capaciten.

La falta de dinamización y marketing de los muebles del Quindío, el departamento es conocido como la ciudad del mueble, aspecto el cual no se ha sabido impulsar ni promocionar, con el fin de atraer más y mejores clientes.

Se requiere incursionar en procesos de innovación, en su mayoría las fábricas se encuentran rezagadas tanto en tecnología, diseño, calidad como también en los modelos de venta.

Adaptación al mercado global, urge que los empresarios estén al tanto de las tendencias mundiales y empiecen a generar un cambio generacional tanto en maquinarias como en nuevos saberes, puesto que la industria regional funciona básicamente igual que en sus inicios, y por ello se va viendo reemplazada por las nuevas tendencias y empresas con mayor capacidad de adaptación a los requerimientos del cliente actual.

Es necesario reunir esfuerzos alrededor de la industria para crear un centro de diseño y de exhibición, donde se mejoren los productos que se van a ofertar, y además se muestre a los consumidores que tipo de muebles y que variedad de productos oferta el departamento.

Es importante continuar con el desarrollo de la Ruta Competitiva, e impulsar las líneas de acción que surjan como resultado después de realizado el análisis estratégico, pues es esta una de las maneras de impulsar la industria a nivel regional y nacional.

Control de la informalidad, son varias las empresas que no pagan impuestos ni permiten generar valor agregado a la región, pero se vuelven el punto de quiebre de los empresarios formales.

Fortalecer los procesos de exportación de la industria. Es de suma importancia para la expansión de mercados y reconocimiento de marca, no con la idea de competir con cantidades sino con valor agregado, y así generar márgenes de rentabilidad para las empresas exportadoras, para este fin se hace necesario un apoyo continuo, además de capacitaciones que brinden el conocimiento a los industriales del mueble, que en su mayoría desconocen el tema exportador.

#### Oportunidades del sector

El sector cuenta con un prestigio nacional, el cual promocionado y difundido de una manera estratégica traerá consigo posibles clientes y mercados que dinamicen la economía de la industria local.

Los empresarios cuentan con gran experiencia en la labor productiva y comercial, aspecto el cual vinculado con procesos de innovación y mejora continua, haría más competente a cada una de las empresas de muebles del Departamento.

Nuevas oportunidades de mercado surgen a nivel mundial, el cambio en el carácter del consumo de muebles crea una nueva demanda y por ende nuevos mercados que atender.

### **AGENCIA DE INVERSIÓN DEL QUINDÍO**

La Cámara de Comercio impulso la creación de la **Agencia de promoción de inversión del Quindío y Armenia** como mecanismos para atraer inversión extranjera directa, establecer nuevas empresas e internacionalizar las empresas existentes.

Se avanzó en ésta iniciativa considerando que las inversiones no solo generan empleo y más tributación, sino que se traducen en motor de desarrollo que dinamiza la economía y los flujos de intercambio comercial. La inversión fortalece los encadenamientos productivos y las empresas existentes en la región al fortalecerlos como proveedores y estimular la competencia, la innovación y el crecimiento económico, lo que al final se traduce en competitividad y bienestar para la población.

El **objetivo** es estructurar y promover estrategias de gestión para la inversión nacional y extranjera con el fin de lograr la instalación y apertura de grandes y medianas empresas en el departamento del Quindío focalizando los esfuerzos de atracción en sectores estratégicos previamente definidos.

QUE RECIBIMOS	QUE NOS IMPACTA
Capital fresco.	Más empleo, más conocimiento, más valor agregado, innovación
Innovación, conocimiento especializado, experiencia y transferencia de tecnología	
Actividades complementarias y nuevas redes de comercialización- empresas ancla	Fortalecimiento de clúster y cadenas productivas
Nuevos modelos de gestión	Nuevas empresas
Visibilización nacional e internacional	Marketing de región
Fortalecimiento empresarial	Transferencia de conocimiento, desarrollo comercial, nuevas oportunidades de negocio, desarrollo de nuevos bienes y servicios

Para alcanzar este propósito se planteó:

- Promover activamente la región a nivel nacional e internacional, con una imagen de marca Quindío y una propuesta de valor a los inversionistas con el fin de visibilizar el departamento y atraer empresas.
- Trabajar por mejorar las condiciones y clima de inversión disminuyendo las brechas de competitividad existentes y conservando la posición de Armenia como la ciudad donde es más fácil la apertura de empresas en Colombia (Doing Business 2010 y 2013).
- Identificar oportunidades de cooperación y nuevas fuentes de recursos para el desarrollo de proyectos de impacto ambiental e innovación para atraer inversión nacional y extranjera y la retención de inversiones existentes.
- Prestar servicios al inversionista para facilitar su instalación en el Departamento.
- Implementar una estrategia de marketing territorial en los ámbitos nacional e internacional.
- Fomentar de las relaciones comerciales entre pequeñas y medianas industrias e inversionistas nacionales y extranjeros.
- Atraer inversionistas de acuerdo a la estrategia de focalización a partir de sectores priorizados en el Plan Regional de Competitividad (tecnologías de la información, turismo, agroindustria, logística, etc.).

A partir de lo anterior en el 2020 y a pesar de la pandemia y con base en los resultados de los años anteriores la agencia cuenta con los siguientes logros:

## MARKETING TERRITORIAL



**14** nuevas empresas en Armenia y el Quindío (a la fecha)

**USD\$100** inversión estimada millones

**5.484** empleos directos e indirectos

Promoción **ZESE**



## MARKETING TERRITORIAL



Hoy tenemos 15 nuevas empresas en Armenia y el Quindío con una inversión cercana a los USD\$100 millones



(Marruecos) Proyecto sobre turismo ecológico en Pijao.



(Estados Unidos) 2.000 metros de planta agroindustrial en La Tebaida para exportación de snacks a la UE y a EE.UU. Proyección de empleos 2020: 58 directos, 70 indirectos



(Chile) 1.300 Ha en el Quindío (Calarcá, Armenia y Génova) para la siembra de aguacate hass. Generación de empleo: 1.000



(Perú) 320 Ha de tierras para el cultivo de aguacate hass en Salento. Proyección de empleos: 450

Agrícola Altos del Valle

(Chile) 550 Ha en 3 municipios del Quindío (Salento, Calarcá y Armenia) para siembra de aguacate hass. Proyección de empleos: 480



(Chile) 67 Ha en Calarcá para siembra de aguacate hass. Proyección de empleos: 100

## Hoy tenemos 15 nuevas empresas en Armenia y el Quindío con una inversión cercana a los USD\$100 millones

	<p>(España) compañía de procedencia española alineada al sector de telecomunicaciones: 450 vacantes en total proyectadas</p>		<p>(Panamá) Hostal high end ubicado en Filandia. Inician operaciones en dic/2019 y generarán 18 empleos directos. Posicionamiento del destino y red de proveeduría local</p>
	<p>(Perú) 446 Ha en Génova para la siembra de aguacate hass. Proyección de empleos en etapa productiva: 500</p>		<p>(Estados Unidos) Fábrica de software en Armenia. Proyección de empleos: 10</p>
	<p>(Estados Unidos) Hotel en el sur de Armenia previsto para iniciar construcción en mar/2020. Entre las fases de construcción y operación generará 400 empleos indirectos y 100 permanentes</p>		<p>(Francia) empresa multinacional de servicios tercerizados de call center. Proyección de empleos: +2.000</p>
	<p>(Estados Unidos) inicialmente tres puntos de postres en la ciudad de Armenia Se generarán 6 empleos directos por punto</p>		<p>(Guatemala) Planta de ensamblaje de motos y motocarros en QZF y Armenia. Representante de Bajaj y Pulsar. Generación de empleo: 700 directos.</p>
			<p>(Costa Rica) empresa dedicada a ofrecer soluciones para empresas que atraviesen procesos de transformación digital. 25 a 50 empleos para Colombia</p>

## PROGRAMA ARMENIA CÓMO VAMOS

La Cámara de Comercio gestionó e impulsó la alianza con la Fundación Corona para que Armenia se integrara al Programa de **Ciudades Cómo Vamos** que es una iniciativa de control ciudadano con el fin de realizar seguimiento a la calidad de vida en las ciudades a través de indicadores técnicos y de percepción, y el fortalecimiento de la participación ciudadana mediante el monitoreo de la calidad de vida de las ciudades y la promoción de mejores gobiernos y ciudadanos

El programa busca:

- Promover un gobierno efectivo y transparente.
- Promover la participación ciudadana activa, informada y responsable
- Promover el trabajo en alianzas en torno a la calidad de vida urbana

Los objetivos se resumen en:

- Impulsar la búsqueda de consensos sobre el concepto de calidad de vida que ofrecen las administraciones de Armenia a sus habitantes.
- Ejecutar una estrategia de pedagogía para acercar a la ciudadanía y el gobierno local en torno a la socialización y análisis conjunto sobre temas fundamentales de la calidad de vida y el bienestar en Armenia.
- Proveer información al ciudadano común respecto a áreas determinantes de la calidad de vida, de manera periódica y sistemática.
- Proveer información técnica y de percepción ciudadana a la administración en torno a los problemas y soluciones en áreas básicas de bienestar.
- Promover la participación ciudadana informada en los temas de calidad de vida urbana

Para alcanzar lo anterior en el año 2020 se desarrollaron las siguientes actividades.

- Levantamiento de información y documentación del programa.

- Revisión de experiencias de otras ciudades que hacen parte del programa.
- Reuniones con los aliados estratégicos para crear el programa: Empresa de Energía del Quindío (EDEQ), Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt, Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, La Crónica del Quindío, Universidad del Quindío, Comfenalco Quindío y CCAQ.
- Desarrollo de la encuesta de percepción ciudadana.
- Foro para la socialización de la encuesta
- Desarrollo e implementación del estudio de armenia como vamos.
- Foro virtual de socialización de los resultados del documento de Armenia como vamos

## **SEGURIDAD COMERCIAL Y EMPRESARIAL DEL QUINDIO**

### **FRENTES DE SEGURIDAD COMERCIAL**

En el año 202, el programa preventivo de frentes de seguridad comercial en el departamento del Quindio se ha desarrollado de manera satisfactoria debido a que en conjunto con la Policía Nacional se han logrado consolidar en la ciudad de Armenia 16 frentes de seguridad comercial que están directamente conectados en tiempo real con los diferentes cuadrantes de vigilancia de la PONAL para atender casos de emergencia o de inseguridad que se evidencie en cualquier sector comercial , de estos 12 FSC se ha logrado impactar a 996 comerciantes que esta activamente trabajando en pro de la seguridad comercial del departamento del Quindio; además este programa se ha ido desarrollando en los municipios de Calarcá, La Tebaida, Circasia, Montenegro, Quimbaya y Filandia donde 510 comerciantes están trabajando de la mano para fortalecer la seguridad comercial en sus zonas comerciales , además estos frentes de seguridad comercial han tenido la oportunidad de participar en escenarios de retroalimentación y de capacitación que ayudan a la creación de cultura de prevención .

### **FRENTES DE SEGURIDAD EMPRESARIAL-DIJIN**

Este programa preventivo direccionado al sector empresarial se ha desarrollado desde el mes de Julio del año en curso, donde se le socializo el amplio portafolio de servicios que tiene a disposición el programa de FRENTE DE SEGURIDAD EMPREASRIAL DIJIN a todos los propietarios de las empresas más grandes del departamento del Quindio, para el 2020 se encuentran 59 empresas vinculadas al programa;

## **PROYECTOS**

En el 2020 el área de proyectos se enfocó en gestionar y generar recursos privados, por intermedio de la formulación y presentación de proyectos es una línea estratégica, fundamental para el cumplimiento de la misión y visión de esta organización, al igual que el logro de los objetivos empresariales y organizacionales de la entidad y las políticas emanadas desde la presidencia.

Con la gestión de proyectos se busca generar alternativas al sector empresarial para la creación de empresas, formalización y el fortalecimiento empresarial a partir del acompañamiento y asesorías en las áreas administrativa, financiera, comercial, de producción, de mercadeo, gerencial y de la calidad, acompañadas de herramientas financieras, transferencia de

conocimiento, cualificación del talento humano, apropiación de técnicas y tecnologías, para lograr un mayor crecimiento empresarial y mejorar el entorno económico del departamento.

De la misma manera se busca el fortalecimiento de la gestión pública, de la capacidad de sinergia entre la universidad, empresa, estado, para propiciar condiciones para la gestión de la inversión, el mejoramiento de la infraestructura y logística, que logren incrementen la competitividad, la productividad y el desarrollo socioeconómico del departamento.

Buscamos Identificar oportunidades y convocatorias para la participación, concurso e implementación de iniciativas acordes a las necesidades de la Cámara de Comercio de Armenia, sector empresarial y de emprendimiento del departamento; Formular proyectos de alto impacto regional, departamental, municipal y sectorial; Gestionar recursos para el cumplimiento de la misión y políticas empresariales de la Cámara de Comercio de Armenia a los empresarios y emprendedores del departamento, por medio de la aprobación de proyectos e iniciativas empresariales, comerciales y sociales, que permitan incrementar el impacto y el desarrollo económico y social del departamento, del sector empresarial, sector público y la población vulnerable de la región, pero que a la vez tenga pertinencia con el plan de desarrollo nacional, el plan regional de competitividad y el plan regional de emprendimiento del departamento del Quindío.

En el año 2020 se formularon los siguientes proyectos

Café & Turismo Estrategia Interclúster. Implementación de estrategia de marketing.
Incrementados los niveles de formación especializada del personal vinculado a las empresas y organizaciones del Quindío que hacen parte de sectores productivos estratégicos
Generar una conexión cultural de los niños y niñas del programa, con los Estados Unidos a través de actividades lúdicas.
Programa para el aumento en los ingresos económicos de las mujeres u jóvenes cafeteros a partir del aseguramiento de la calidad del grano en fincas y el aprovechamiento de subproductos generados en el beneficio del café
Proyecto de Apropiación Social de la Ciencia, Tecnología e Innovación con 7 comunidades de empresas
Implementar el modelo de basura cero en alojamientos rurales del Quindío.
Mejorar la producción y comercialización de café de las pequeñas caficultoras y caficultores del departamento del Quindío
Clúster Turismo Experiencial. Estrategia de transformación digital con enfoque a la oferta de turismo de naturaleza
Resiliencia en Comunidades de Vida Silvestre: Proyecto para ingresos adicionales en Comunidades que dependen del turismo en Génova y Pijao.
Implementar estrategias de apoyo y acompañamiento a 100 venezolanos y venezolanas, para el desarrollo de habilidades humanas y técnicas que les facilitan un mejor desempeño en la gestión de opciones laborales y desarrollo de proyectos productivos innovadores e inclusivos.

Clúster de Muebles del Quindío. Incremento de la competitividad del Clúster de Muebles del Quindío en mercado sofisticados: Vanguardista y Corporativo.
Estrategia de generación de empleo para población con dificultad para insertarse en el mercado laboral en el departamento del Quindío
Desarrollar capacidades digitales y empresariales en 2 emprendimientos de diseño de vestuario en el Quindío.
Programa de seguridad alimentaria y equidad de género mediante el mejoramiento de ingresos y la producción de hortalizas en comunidades de mujeres y jóvenes cafeteros en el Quindío
Fábricas de productividad
Youth entrepreneurship Ecosistema for tomorrow's jobs
Implementar estrategias de transformación digital en las empresas del departamento del Quindío
Desarrollar nuevos servicios basados en tecnología de georreferenciación, Big data y Machine Learning para la diversificación de ingresos en la empresa MT NIETO S.A.S
Development of Future Innovation Executives in a Global context
Fortalecer las capacidades digitales y empresariales en empresas de diseño en el Quindío.
Implementar un modelo de gestión de residuos sólidos en hoteles rurales y parques temáticos del Quindío
Implementar un Sistema de Innovación para la Sostenibilidad en el Departamento del Quindío con participación de los sectores turismo, agroindustria y construcción.
Mejorar las capacidades para la generación de productos y servicios en comunidades de agremiaciones y asociaciones de pequeñas empresas de los sectores turismo, industria y comercio en el Quindío – Occidente.
Incrementar el nivel de desempeño en innovación de las cadenas agroindustriales plátano, café, cítricos, frutales de clima frío y cuero del Departamento del Quindío.
Transformación digital empresarial , para microempresas del Quindío
"Impulso a emprendimientos de talentos emergentes y/o microempresarios del sistema moda pertenecientes a población en condición de vulnerabilidad y/o víctimas de desplazamiento forzado a través del fortalecimiento de sus capacidades productivas, empresariales y de capital humano."
Promoción mediante estrategia Multidestino con enfoque en segmentos turísticos de naturaleza y culturales
Generación de capacidades de marketing en las unidades de negocios lideradas por población en situación de vulnerabilidad social enfocado a su crecimiento y rentabilidad d (Incluso de alcance regional)
Aunar esfuerzos para apoyar la competitividad de la ciudad, a partir del análisis de los indicadores para la competitividad de la ciudad y el diseño e implementación de la estrategia de promoción del ZESE para la atracción de inversión nacional y extranjera

Estrategia de reactivación y competitividad turística mediante la puesta en valor e innovación de la oferta gastronómica del departamento del Quindío
---

Clúster Q
-----------

Y los proyectos que fueron aprobados y estuvieron en ejecución durante el 2020 fueron

**Fábricas de Productividad:** Extensionismo tecnológico en pequeñas, medianas y grandes empresas: mejoramiento en indicadores de productividad. Empresas beneficiadas en los próximos tres años.

**Acelera Región:** Aceleración de emprendimientos con potencial de crecimiento, con un modelo de negocio innovador, con posibilidades de escalar y con visión global, Impacto.

**Centro de Transformación Digital Empresarial:** Estrategia que permite conectar los empresarios con las herramientas tecnológicas que existen para mejorar su productividad – Alianza MINTIC-MINCIT INNPULSA. Empresas con soluciones TIC implementadas.

**Café & Turismo Estrategia Interclúster:** Incrementar las ventas de las empresas pertenecientes a los segmentos de negocio focalizados mediante una estrategia interclúster de Cafés Especiales y Turismo del departamento del Quindío.

**Diversificación de Producto Turístico en zona de cordillera del Quindío y Valle del Cauca:** Incursionar en el desarrollo de nuevos productos turísticos que complementen la oferta de turística del PCC. Empresarios beneficiados de 7 municipios.

**Empresas en Trayectoria Mega:** Programa de mentorías, desarrolladas por gerentes y presidentes de las grandes empresas de Colombia y que impacta directamente la productividad de las empresas.

**Muebles Vanguardistas:** Incrementar la capacidad competitiva de las empresas del clúster de muebles del Quindío en segmentos de mercados sofisticados (vanguardista y corporativo)

## **EMPRENDIMIENTO**

En el 2020, el área de emprendimiento continuo con los procesos de acompañamiento, asesorías y formación para los emprendedores del departamento del Quindío e inicio con la implementación del proyecto de aceleración región, para emprendedores de reciente creación del departamento del Quindío

Se lidero la mesa regional de emprendimiento del departamento del Quindío, se buscaron alianzas con el sector privado y público, se desarrolló gestión gremial para el apoyo a los emprendedores, se trabajó de la mano con la gobernación del Quindío, la alcaldía de Armenia y el Sena regional Quindío, para la identificación y búsqueda de recursos para los emprendedores.

## **COMUNICACIONES.**

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental, por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

1. Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de los usuarios.
2. Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad.
3. Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

La entidad cuenta con los recursos humanos y tecnológicos para la generación y procesamiento de la información. Recurso humano que alimenta la información, Software y Hardware, Base de datos, aplicativos.

Otros aspectos que se tienen en cuenta: Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Lineamientos sobre atención al ciudadano, Medios de comunicación etc.

## **GESTION ADMINISTRATIVA Y SOPORTE**

### **AMBIENTE DE CONTROL INTERNO:**

#### **Componente De Talento Humano**

Este componente tiene como propósito establecer los elementos que le permiten a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en sus procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal aplicable a la entidad.

Con base en estos factores, se realiza una revisión interna que permite generar una regulación propia para vivenciar la ética, contar con unas prácticas efectivas desarrollo del talento humano de acuerdo con la naturaleza de la entidad que favorezca el control y se oriente claramente hacia la prestación del servicio con transparencia, eficiencia, eficacia y un uso razonable de los recursos.

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

A través de estos se plantean las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los funcionarios son acordadas para la consecución de los propósitos de la entidad; manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en el código de ética. La entidad procura promover, difundir y monitorear el cumplimiento del mismo.

Estos valores enmarcan el comportamiento de todos los funcionarios de la entidad, orientando su integridad y compromiso profesional.

Se ha dado a conocer de manera permanente el código de conducta a todos los funcionarios verificando su comprensión.

Para dar cumplimiento a este estándar la Camara de Comercio de Armenia y del Quindío tienen definido:

- Código de ética
- Adopción de los principios y valores.
- Estrategias de socialización permanente de principios y valores.

### **Desarrollo del Talento Humano.**

Este elemento permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, idoneidad de los funcionarios a través del área administrativa (Talento humano) ,incorporando los principios de Justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño.

La entidad cuenta con:

Procedimiento de desarrollo del talento humano. Código AF-P-002.

Código de ética y buen gobierno el cual es socializado a todo el personal al momento de firmar los respectivos contratos, igualmente se socializa a través del WhatsApp y correos electrónicos.

Manual de funciones y perfiles de cargo.

La entidad cuenta con los perfiles de cargo los cuales están articulados con la estructura organizacional, relacionando los niveles de responsabilidad y autoridad; permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con las políticas de la entidad.

### **Código AF-MN-01.**

La toma de decisiones se encuentra debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de ellos.

La comunicación dentro de los niveles jerárquicos de la entidad son fluidos y cuentan con

canales directos entre todos los funcionarios, respetando siempre el conducto regular y los niveles de autoridad y responsabilidad.

En el manual de Inducción **Código AF-F 005** se hace énfasis en la estructura organizacional, así como en los niveles de autoridad.

Plan anual de capacitación y formación.

Para el año 2020 las capacitaciones se efectuaron a través de WP, debido a que por la declaratoria de contingencia nacional (COVID 19), no se permitieron reuniones o actividades de aglomeración.

Proceso de inducción y reinducción.

La entidad cuenta con un Manual de Inducción: código **AF-O-014** y el formato **AF-F-005** en el cual se aplica al momento de ingresar un funcionario nuevo a la entidad, cuando existe un cambio de cargo o cuando se requiere socializar temas o programas que afecten a todos.

**Programa anual de bienestar.**

Se cuenta con el programa de bienestar **AF-O-24** el cual tiene como objetivo fortalecer el recurso humano para convertirlos en equipos de trabajo de alto desempeño, este programa incluyó actividades de celebraciones especiales, cumpleaños, apoyo a procesos de educación y formación, participación en olimpiadas, exaltación de profesiones etc.

Sistema de evaluación del desempeño.

La entidad cuenta con una herramienta que permite evaluar el desempeño de los funcionarios y la cual es aplicada cada año. Código AF-F-009.

<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>89,6%</b>	<b>86%</b>	<b>97.1%</b>	<b>91%</b>

➤ **Programa de incentivos.**

Celebraciones especiales (día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, exaltación al día de cada profesión. navidad.
Inclusión Laboral
Vacaciones adelantadas por tema de COVID 19
Pago anticipado de salarios por contingencia Nacional
Acompañamiento financiero, jurídico y psicológico por situaciones de pandemia.
Adecuación de espacios laborales para que los funcionarios continuaran ejerciendo sus actividades a través del teletrabajo o trabajo remoto (COVID 19)
Seguimiento y apoyo al personal con comorbilidad (trabajo en casa)

Apoyo a programas de educación especializada y en convenio con diferentes universidades.

Actividades que son revisadas y auditadas a través del área de control interno.

Atmósfera de confianza mutua.

La confianza mutua entre los integrantes de la entidad, basada en el reconocimiento de la competencia profesional y en la seguridad respecto de la integridad de la otra persona o grupo, respalda el entendimiento y el flujo de información que se necesita para tomar decisiones y entrar en acción en pos del mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se fomenta la cooperación y el entendimiento entre los empleados, y entre los responsables de los distintos sectores o áreas.

Actividades desarrolladas por el Comité de Calidad y control interno. Con la implementación del Sistema de Control Interno, ha sido función del Comité de Calidad y control interno su evaluación y el mejoramiento continuo a través de la autoridad, orientación y acompañamiento en los diferentes procesos. Como parte de estas funciones se ha encargado del establecimiento de políticas generales y procedimientos de control de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente aplicable.

La efectividad del Sistema de Control Interno, comprendió verificaciones del cumplimiento de la regulación externa aplicable y la sujeción a la autorregulación definida por la Cámara de Comercio, como definición y/o actualización de procedimientos, instructivos, mapas de riesgos, seguimientos trimestrales a los planes de trabajo Auditorías internas, inspecciones entre otros.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Elementos de control que al interrelacionarse establecen el marco de referencia que orienta a la entidad hacia el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales en procura de alcanzar su visión.

Planes, programas y proyectos.

Proceso dinámico y sistemático que permite a la entidad proyectarse a corto, mediano y largo plazo, de modo tal que se planteen una serie de programas, proyectos y actividades con la respectiva asignación de responsabilidades para su ejecución, que sirven para cumplir con su misión, visión y objetivos.

El plan de trabajo 2020, fue reestructurado a raíz de la declaratoria de emergencia nacional decretada por el gobierno mediante resolución 1462/2020.

Misión.

Prestamos servicios con excelencia, que generan valor compartido, que apoyan la productividad y competitividad de nuestros empresarios Quindianos.

#### Objetivos

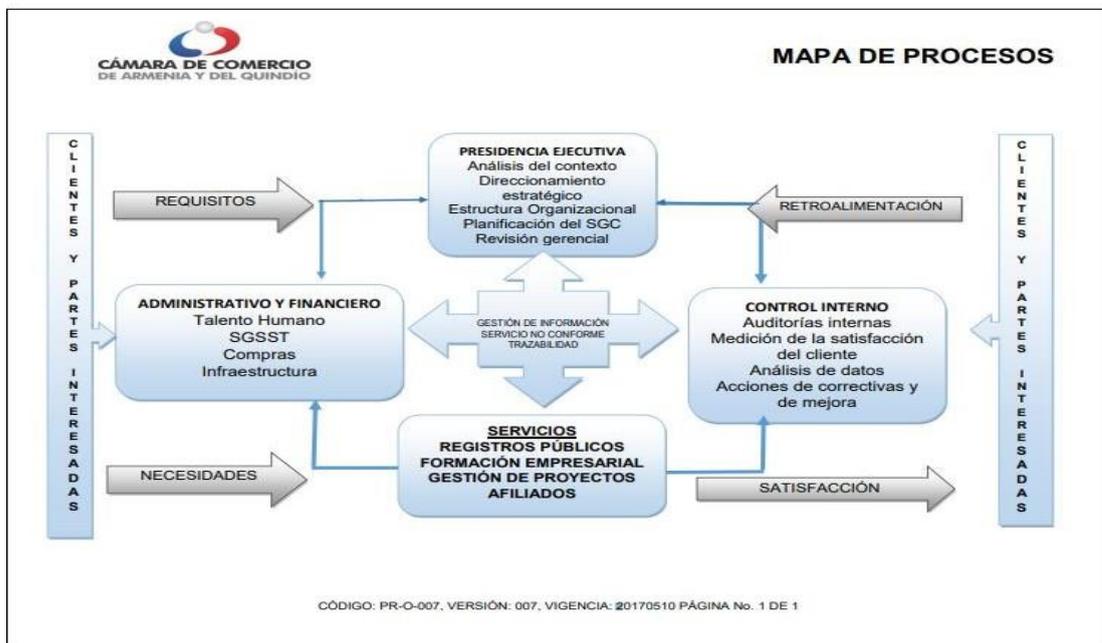
- Superar las expectativas del cliente
- Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
- Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
- Generar propuestas que mejoran la capacidad instalada de los sistemas tecnológicos de las empresas.
- Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normatividad de las leyes colombianas.

- Aumentar la productividad de la entidad.
- Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional
- Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
- Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas.
- Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario
- Realizar los programas proyectos y actividades de la CCA buscando disminuir el impacto ambiental en cuanto consumo de papel, energía y agua

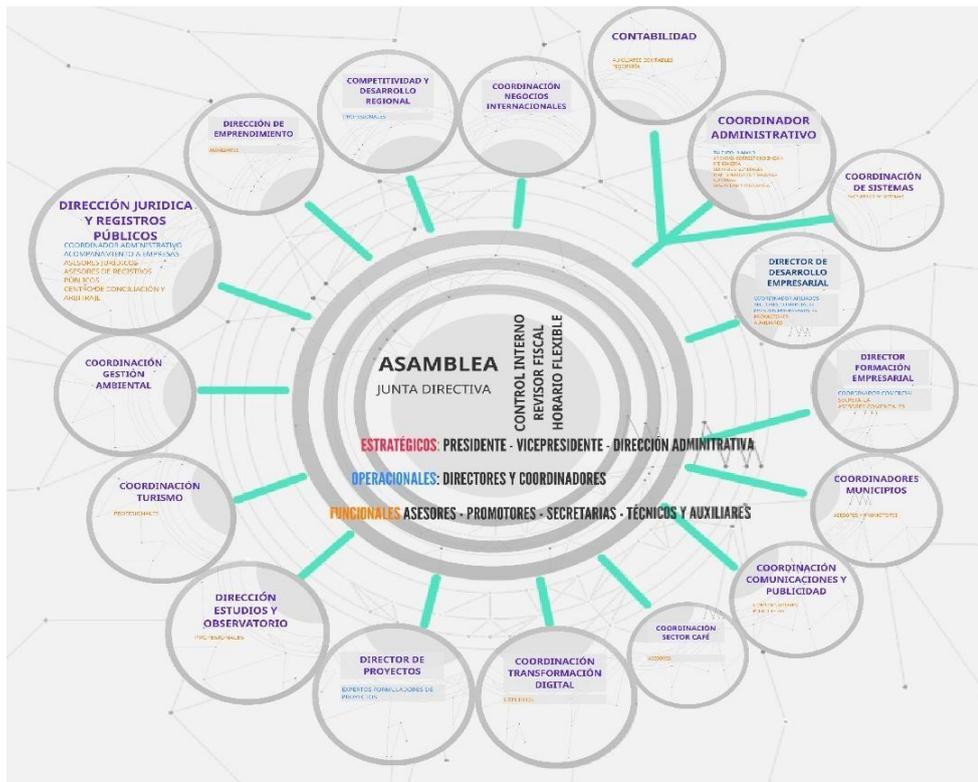
Política.

La Cámara de Comercio Armenia, presta servicios de Desarrollo Empresarial, Registros Públicos y gestión de Proyectos a los empresarios del departamento del Quindío y de Colombia, con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una entidad competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos

Modelo de operación por procesos



## Estructura organizacional



## Valores de la entidad.



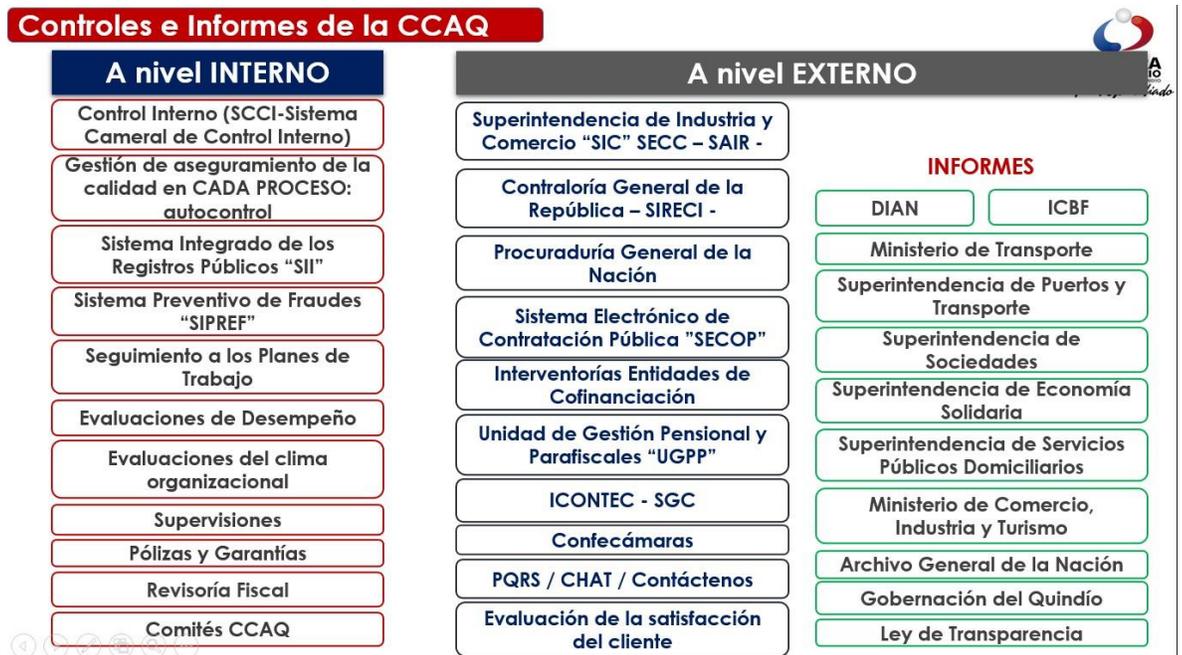
## Filosofía y estilo de dirección

La Presidencia Ejecutiva transmite a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos. Hace comprender a todo el personal que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del sistema de control, y que cada rol está relacionado con los demás.

Relación con entes internos y externos.

Teniendo en cuenta que la coordinación de Control Interno es un componente dinamizador dentro de la entidad, debe ser quien facilite los requerimientos de los organismos de Control Externo y la coordinación en los informes de la Entidad, verificándose de esa manera el rol de facilitar, al interior y al exterior el flujo de información solicitada.

En consideración a este rol, los entes externos han regulado la forma como estas dependencias deben presentar información, en los cuales se destacan las siguientes:



ATENTAMENTE

RODRIGO ESTRADA REVEIZ  
Presidente Ejecutivo