

 <b>CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Código: PR-O-001 Versión: 007 Hoja: 1 de 13
---	---	---

## 1. OBJETIVO

Identificar las necesidades de los clientes y las de la organización, para definir los parámetros y líneas de acción para el establecimiento de los planes estratégicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de calidad.

## 2. CONTENIDO

### 2.1 MISIÓN

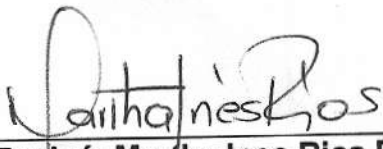

*Prestamos servicios para incrementar la competitividad de nuestros empresarios.*

### 2.2 VISIÓN

*Seremos promotores de la competitividad de los empresarios y del Quindío.*

### 2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

*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*

 <b>Revisó: Martha Ines Rios Bernal</b> <b>Cargo: Directora Administrativa y Financiera</b> <b>Fecha: Mayo 19 de 2011</b>	 <b>Aprobó: Rodrigo Estrada Reveiz</b> <b>Cargo: Presidente Ejecutivo</b> <b>Fecha: Mayo 19 de 2011</b>
---	--

## **2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- 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

## 2.5 DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

### 2.5.1 Objetivo No 1

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Buena atención, celeridad, pertinencia y calidad.
<b>OBJETIVO</b>	Superar las expectativas del cliente
<b>META</b>	<p>a. 85% de los clientes atendidos manifiestan buena atención en los servicios de Formación Empresarial y Registros Públicos</p> <p>b. El 100% de los proyectos presupuestados deben ser aprobados por la parte Interesada, manifestando un concepto de satisfacción a través de su aprobación.</p>
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<p>a. Clientes satisfechos / Clientes atendidos x 100</p> <p>b. No. De proyectos aprobados / No. Proyectos presupuestados para aprobación x 100</p>
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	<p>FORMACIÓN EMPRESARIAL: TRIMESTRAL</p> <p>REGISTROS PÚBLICOS: SEMESTRAL</p> <p>FORMULACIÓN DE PROYECTOS: ANUAL</p>
<b>ESTRATEGIA</b>	Enfocar la organización hacia el desempeño de su talento humano basado en los procesos.
<b>ACTIVIDADES</b>	Mantener el SGC conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008
<b>TIEMPO</b>	Permanente.
<b>RESPONSABLES</b>	Dirección de Control Interno, Director Jurídico, Director comercial y de proyectos y Director de Formación Empresarial.

### 2.5.2 Objetivo No 2

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Talento humano capacitado y motivado
<b>OBJETIVO</b>	Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
<b>META</b>	El 100% del personal definido en el alcance de la certificación debe ser competente con un cumplimiento del 100% de los requisitos definidos.
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	Personal Competente/Total personal del alcance x 100
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Anual
<b>ESTRATEGIA</b>	Establecer las necesidades de fortalecimiento de las competencias laborales por cada proceso del SGC.
<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las necesidades de capacitación</li> <li>2. Desarrollar un plan de Mejoramiento a la necesidad específica</li> <li>3. Verificar la eficacia de las capacitaciones</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Director Administrativo y financiero.

### 2.5.3 Objetivo No 3

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Fortalecer y proyectar la dinámica económica y empresarial de la región.
<b>OBJETIVO</b>	Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
<b>META</b>	El 100% de los proyectos presupuestados deben ser Formulados con un concepto de aprobación por la Presidencia Ejecutiva
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	No. De proyectos formulados / No. Proyectos presupuestados para formulación X 100
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Anual
<b>ESTRATEGIAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y pertenecer a los comités y las juntas directivas donde se diseñan, analizan y proyectan los programas de desarrollo regional.</li> <li>2. Participar activamente en la formulación de los proyectos y programas de desarrollo regional.</li> </ol>
<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar oportunidades para la formulación de proyectos ya sea por convocatorias o por gestión ante entidades e instituciones cofinanciadoras de recursos</li> <li>2. Formular Proyectos en el marco del la Comisión Regional de Competitividad</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Director Área comercial y de Proyectos y Presidencia Ejecutiva

#### 2.5.4 Objetivo No 4

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Sistemas de Información
<b>OBJETIVO</b>	Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
<b>META</b>	Cumplir el 90% de las actividades establecidas en el plan.
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	No. actividades cumplidas / No actividades programadas x 100
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Semestral a partir de Enero del 2004
<b>ESTRATEGIA</b>	Establecer un plan de desarrollo tecnológico para mejorar los sistemas de información.
<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los requerimientos de actualización Tecnológica que tiene la organización.</li> <li>2. Elaborar y ejecutar el plan de mejoramiento de los sistemas información interna y externa</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Dirección administrativa y Financiera.

### 2.5.5 Objetivo No 5

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Legalidad y Equidad
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y la normatividad de las leyes colombianas.
<b>META</b>	Cero de decisiones administrativas y judiciales en contra.
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	Número de decisiones administrativas y judiciales en contra
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Mensual A partir de Agosto de 2002
<b>ESTRATEGIA</b>	Establecer un sistema de control interno que garantice el cumplimiento de las normas y las leyes.
<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar, asesorar e informar a los funcionarios sobre las leyes, normas y sus modificaciones, que afectan el funcionamiento de la organización y los servicios que presta.</li> <li>2. Mantener el sistema de control interno.</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Dirección Jurídica

**2.5.6 Objetivo No 6**

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Capacidad Organizacional y Mejoramiento Continuo
<b>OBJETIVO</b>	Aumentar la productividad de la entidad.
<b>META</b>	Sostener los ingresos mayores que los egresos
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<b>INGRESOS – EGRESOS &gt;= 1</b>
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Anual
<b>ESTRATEGIA</b>	Por procesos, identificar la posibilidad de mejorar e innovar los servicios prestados, de manera que se generen mayores ingresos para la entidad.
<b>ACTIVIDADES</b>	1. Diseño y desarrollo anual de plan operativo de trabajo por procesos. 2 Hacer seguimiento a los ingresos y a los gastos de la entidad.
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Presidencia Ejecutiva y Dirección Administrativa y financiera.



### 2.5.7 Objetivo No 7

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Poner a su disposición una entidad, con liderazgo empresarial
<b>OBJETIVO</b>	Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional
<b>META</b>	1. Crear 200 nuevas empresas de base tecnológica al año 2021 a partir del fortalecimiento de la cadena del sector de las tecnologías de la información
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	1. Número de empresas de base tecnológica creadas /Meta
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Anual
<b>ESTRATEGIAS</b>	1. Atraer inversión extranjera en desarrollos tecnológicos 2. Implementación de un tecno parque en la ciudad de Armenia 3. Transformar ParqueSoft en Parque tecnológico
<b>ACTIVIDADES</b>	1.1 Propiciar condiciones tributarias, logísticas, fiscales y de infraestructura para atraer Iso inversionistas extranjeros 1.2 Generar un documento donde se publiquen las ventajas competitivas del Quindío para atraer inversionistas. 1.3 Fortalecer relaciones públicas con Proexport 2.1 Identificar las necesidades de los laboratorios de acuerdo con las especialidades de las empresas de base tecnológica 2.2 Identificación y adecuación de los espacios necesarios para el funcionamiento de los laboratorios 3.1 Propiciar las condiciones tributarias para solicitar el AVAL ante el Min comercio de Parque tecnológico 3.2 Desarrollar el documento donde de justifique la puesta en funcionamiento de un parque tecnológico y presentarlo al Min comercio 3.3 Gestión ante el programa de transformación productiva del Min comercio
<b>TIEMPO</b>	Año 2011 al 2021
<b>RESPONSABLES</b>	Presidente Ejecutivo

### 2.5.8 Objetivo No 8

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Poner a su disposición una entidad, con liderazgo empresarial
<b>OBJETIVO</b>	Generar propuestas que mejoran la capacidad instalada de los sistemas tecnológicos de las empresas
<b>META</b>	El 70% de los proyectos que se ejecuten tengan un componente tics
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	Número de empresas fortalecidas /meta
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Anual
<b>ESTRATEGIA</b>	Propiciar entornos competitivos en las mipymes
<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y seleccionar las empresas beneficiarias</li> <li>2. Caracterizar las empresas seleccionadas</li> <li>3. Implementar los sistemas de fortalecimiento tecnológico</li> <li>4. Desarrollar e implementar alternativas de mejoramiento de la estructura organizacional a partir de los sistemas de información</li> <li>5. Evaluación del nivel de fortalecimiento de las empresas</li> </ol>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Director Comercial y de Proyectos

### 2.5.9 Objetivo No 9

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Poner a su disposición una entidad, con liderazgo empresarial
<b>OBJETIVO</b>	Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas.
<b>META</b>	Liderar Mínimo 3 mesas regionales en el marco del Plan de desarrollo Departamental. Liderar el desarrollo de mínimo dos planes estratégicos del Plan de Desarrollo Departamental.
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	Número de mesas lideradas Número de planes Estratégicos formulados.
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Semestral
<b>ESTRATEGIA</b>	Liderar, las acciones, lineamientos y políticas nacionales, para el mejoramiento competitivo del departamento del Quindío, por medio de la dinamización y desarrollo de propuestas para los diferentes planes estratégicos regionales y departamentales.
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunir y concertar los empresarios y sectores que conforman las diferentes mesas de acuerdo a los sectores priorizados en el Departamento.</li> <li>• Establecer un cronograma de trabajo para cada una de estas mesas</li> <li>• Desarrollo de propuestas y proyectos que apunten al objeto de cada mesa</li> <li>• Formulación de los planes estratégicos</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Director comercial y de proyectos

### 2.5.10 Objetivo No. 10

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	Poner a su disposición una entidad, con liderazgo empresarial
<b>OBJETIVO</b>	Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario
<b>META</b>	Según Presupuesto para el área de formación empresarial
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	Número de eventos de formación empresarial ejecutados/Meta
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	Mensual
<b>ESTRATEGIA</b>	Identificar programas o eventos de formación que mejoren el nivel de competitividad del empresario
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar población objetivo (Sectorial y por Municipios)</li> <li>• Identificar necesidades de la población objetivo</li> <li>• Identificar proveedores de formación Empresarial</li> <li>• Establecer la posibilidad de innovar en los programas existentes</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Director de Formación Empresarial

### 2.5.11 Objetivo No. 11

<b>DIRECTRIZ POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN.</b>	una entidad amigable con el medio ambiente
<b>OBJETIVO</b>	Realizar los programas proyectos y actividades de la CCA buscando disminuir el impacto ambiental en cuanto consumo de papel, energía y agua
<b>META</b>	2%
<b>INDICADOR DE GESTIÓN</b>	$\frac{CA-CAC}{CAC} \times 100$ ; CAC CA: Consumo mes anterior CAC: Consumo mes actual
<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b>	mensual
<b>ESTRATEGIA</b>	formar a las <b>personas clave</b> dentro de la Empresa, como <b>movilizadores</b> que pudieran ejercer un <b>efecto multiplicador</b> hacia el resto de la Empresa sobre el proyecto, que consiste en: De <b>sensibilización</b> , para mover al personal a querer hacer las cosas bien en términos ambientales.  De <b>capacitación</b> , para dar al personal los recursos necesarios para saber hacer bien las cosas en términos ambientales
<b>ACTIVIDADES</b>	Talleres: el sistema de gestión medioambiental el conocimiento del medio normativa medioambiental requisitos de gestión medioambiental tecnología ambiental en procesos constructivos anexo - código de comportamiento medioambiental ( taller) Reducir el uso de vasos desechables. Promoción del uso de papel reciclado para informes internos en la entidad. Promoción del racionamiento de energía y agua a través de campañas internas.
<b>TIEMPO</b>	Permanente
<b>RESPONSABLES</b>	Todos los procesos.