

CAMARA DE COMERCIO DE  
ARMENIA Y DEL QUINDÍO  
INFORME DE GESTIÓN  
2016



CÁMARA DE COMERCIO  
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

## INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene las líneas estratégicas corporativas de desarrollo empresarial que la entidad, diseño, planifico e implemento, a partir de estrategias de gestión adelantadas por la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío durante la vigencia 2016, en cumplimiento de los programas establecidos en el Plan Estratégico de la entidad.

La Camara de Comercio de Armenia y del Quindío durante el 2016, en el marco de sus acciones y actividades registrales, empresariales, gremiales y de alianzas estratégicas direccionadas al mejoramiento del entorno para la competitividad la gestión, apoyo, acompañamiento, al sector empresarial, a las entidades públicas y a la comunidad, buscando y desarrollando estrategias para impulsar el desarrollo regional y la competitividad del departamento, a partir de la gestión de recursos técnicos y financieros, la gestión del conocimiento, diseño de mecanismos para motivar la cultura de la formalidad a través del área de registros públicos, el acompañamiento a los comerciantes y empresarios de los diferentes municipios, buscando el crecimiento de los empresarios afiliados a la entidad, el impulso al emprendimiento, la identificación , formulación y gestión de proyectos, la búsqueda de alianzas estratégicas y la participación gremial, con el fin de construir a partir de ciertos factores y elementos, las condiciones para, ayudar en el mejoramiento del entorno, el crecimiento y desarrollo económico del departamento,

Todo lo anterior, parte de nuestra filosofía corporativa y nuestra Visión empresarial que dice “Seremos promotores de la competitividad de los empresarios y del Quindío.” y nuestra Misión “Prestamos servicios para incrementar la competitividad de nuestros empresarios”, a continuación se describe la gestión estratégica de la CCAQ, desarrollada durante el año 2016

## **PROGRAMA REGISTRO MERCANTIL**

El informe de gestión de registros públicos correspondiente al año 2016 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 Camara 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 100 %, 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 2016, los matriculados + renovados fueron 18.313, comparado con el año 2015 que fueron 16.831, se evidencia no solo el cumplimiento del 100 % de la meta propuesta, también se evidencia un incremento de 8,8 % con respecto al año anterior.

En el indicador de legalidad, decisiones administrativas y judiciales en contra vs Total de actos inscritos, se alcanzó un cumplimiento del 100 % ya que a diciembre de 2016, no existió ninguna decisión administrativa y judiciales en contra, de la entidad, lo anterior debido al mejoramiento de procesos y la eficiencia en la prestación de servicios a los empresarios y personas que inscribieron algún acto.

Con relación a las peticiones, quejas y reclamos, del total que se recibieron en el 2016 (134 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.

Con respecto a las no conformidades del servicio, a partir del mejoramiento de procesos, se aplican dos revisiones una previa, para determinar eficiencia en el

proceso y una final para determinar la eficacia del proceso, con un cumplimiento del 100 % con relación a la meta.

### Matricula mercantil

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

- Contratación de más asesores de registro temporales
- Atención de matrícula mercantil y renovación, los sábados y domingos y festivos en el punto del centro comercial portal del Quindío.
- Jornadas de cámara móvil que no cuentan con sede
- Sensibilización a los comerciantes informales mediante la campaña YO SOY FORMAL.
- Se realizó seguimiento e identificación de los informales por medio del censo empresaria, el cual se aplicó en todos los municipios del departamento y en algunas áreas rurales de estos.
- 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.
- En el 2016 se matricularon 198 comerciantes identificados como informales en el censo 2015 y el seguimiento realizado en el censo 2016.

### Centro de atención empresarial

Con el fin de facilitar y promover los procesos de creación y constitución de empresas y apoyar de manera decidida y tangible a los emprendedores, empresarios, inversionistas extranjeros y usuarios, el centro de desarrollo empresarial (CAE), esta disposición del sector productivo para realizar en un solo lugar y con el mínimo de contactos y requisitos los trámites que deben surtir para ser formales. Estos CAE ayudan a generar una relación más eficiente y cercana entre las nuevas empresas con la administración pública y las entidades privadas.

La entidad cada año desarrolla acciones y actividades de mejora, para que los empresarios en un menor tiempo y en un solo contacto, puedan realizar las diferentes actividades y compromiso del registro mercantil.

Además se brindaron asesorías en constitución de las empresas y como realizar todos los tramites derivados de los registros delegados a la entidad.

#### Renovación en bancos

La renovación en bancos es una estrategia, dirigida a los empresarios para hacerles más fácil el pago de la renovación de su matrícula mercantil, la entidad cada año implementa acciones de promoción e información, por los diferentes medios de comunicación, radio, prensa, redes sociales e internet, para que los empresarios utilicen estas estrategias y renueven en la entidad bancaria más cercana a su empresa.

En total las renovaciones en bancos fueron 46

#### Renovación a través de entidades de recaudo como la EDEQ

La alianza con la EDEQ, para que los empresarios renueven, en los puntos de pago de esta entidad, es una estrategia que busca la rapidez y comodidad de ellos para cumplir con los compromisos adquiridos como empresarios formales

En total las renovaciones en los puntos de pago de la EDEQ fueron 10

#### Renovación por internet

La entidad promueve el uso de las tecnologías de la información y tiene a disposición de los empresarios, la plataforma tecnológica para que renueven de una forma ágil y rápida sin tener que salir de su empresa.

En total:

185 empresarios realizaron el pago de su renovación a través de la página web

535 empresarios tramitaron el diligenciamiento de formularios a través de la página web

#### Renovación en municipios

La entidad cuenta con oficinas en seis municipios del departamento donde los empresarios pueden hacer sus renovaciones sin tener que desplazarse a la ciudad de Armenia y además desarrolla jornadas de cámara móvil en los otros cinco municipios para que los empresarios de ellos, logren hacer la renovación de sus empresas, de una forma más rápida y con menos uso de su tiempo.

Se entregaron volantes informativos y perifoneo para informar sobre el plazo de las renovaciones.

Jornadas de tele mercadeo para informar y hacer liquidaciones del valor a pagar por concepto de renovación.

Se enviaron formularios pre diligenciados a los comerciantes en los municipios donde no hay sede.

#### Renovación a domicilio para afiliados

Este servicio para los empresarios afiliados, se presta de manera continua durante todo el año, cuando el empresario lo solicite y lo considere pertinente

Además se promociono el servicio por medio de envío de correos electrónicos y tele mercadeo.

Visita de los promotores del área para realizar la renovación a domicilio en tiempo real.

En total se renovaron 275 afiliados con esta estrategia.

#### Promoción, publicidad y campañas

La entidad implementa campañas fundamentadas en dos estrategias, la primera es la campaña de yo compro formal, vendo formal, soy formal, motivando la formalidad empresarial y el cumplimiento de los diferentes compromisos registrales y normativos que tienen todos y cada uno de los empresarios del Quindío.

La segunda es toda una campaña de difusión, socialización e información a los empresarios por medio de los diferentes medios de comunicación para que los empresarios se enteren de las diferentes actividades de la Cámara de Comercio, de los programas, proyectos, de los servicios y toda acción que la entidad promueve para el mejoramiento del entorno, de la competitividad y de los empresarios como unidades individuales.

Fortaleciendo estas dos estrategias también se desarrolló:

La campaña de temporada de renovación; Se colocaron vallas publicitarias en puntos estratégicos de la ciudad, para promover la renovación virtual y se implementó una estrategia promocional e informativa en el periódico cámara en acción

### Difusión-redes sociales

Se implemento 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.

15 jornadas de cámara móvil en los municipios del departamento

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

### Envió recordatorio para la renovación e instructivo de renovación y uso de servicios virtuales

En esta actividad se enviaron por correo electrónico a los diferentes empresarios información sobre el tema y además para recordarles las fechas de renovación

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

### Base de datos empresariales

Este es un servicio para que los empresarios, identifiquen oportunidades de negocio y se han desarrollado, venta de listados y bases de datos

### 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.

## ESTADISTICAS DE LAS GESTION DE REGISTRO MERCANTIL

	2014	2015	2016
<b>MATRICULADOS</b>			
PERSONA NATURAL	3231	3299	3983
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	2906	2924	3491
SOCIEDADES	606	486	647
<b>TOTAL MATRICULADOS</b>	<b>3837</b>	<b>3785</b>	<b>4630</b>
<b>MATRICULADOS DICIEMBRE 31 DE 2016</b>			<b>2</b>

<b>RENOVADOS (MA 2015 15,875)</b>			
PERSONA NATURAL	10689	11420	11832
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	12136	12978	13523
SOCIEDADES	1307	1626	1851
<b>TOTAL RENOVADOS</b>	<b>11996</b>	<b>13046</b>	<b>13683</b>
<b>TOTAL MATRICULADOS Y RENOVADOS</b>	<b>15833</b>	<b>16831</b>	<b>18313</b>
<b>RENOVADOS DICIEMBRE 31 DE 2016</b>			<b>23</b>

<b>CANCELADOS</b>				<b>CANCELADOS 31 DICIEMBRE</b>
PERSONA NATURAL	1795	9820	2873	<b>19</b>
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	1595	8336	2699	
SOCIEDADES	145	151	171	
<b>TOTAL CANCELADOS</b>	<b>1940</b>	<b>9971</b>	<b>3044</b>	

<b>ESAL (IA 2015 955)</b>			
INSCRIPCIONES ESAL	154	118	203
RENOVACIONES ESAL	154	778	838
CANCELADOS ESAL	154	28	35

<b>AFILIADOS</b>			
TOTAL RENOVADOS	886	1028	1519
<b>REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RA 1,159)</b>			
ACTUALIZADOS		876	1049
<b>PROPONENTES (RA 2015 384)</b>			
		<b>2015</b>	<b>2016</b>
INSCRITOS		137	141
RENOVADOS		224	218
ACTUALIZADOS		42	32
<b>CERTIFICADOS POR PAGINA WEB</b>			
CERTIFICADOS RUES DESDE EL 01 DE ENERO DEL 2016		3278	
<b>RENOVACIÓN VIRTUAL AL 02 DE JUNIO 2016</b>			
TRAMITE POR INTERNET SIN PAGO		410	
TRAMITE POR INTERNET CON PAGO SEDE		125	
TRAMITE WEB TOTAL		185	
<b>RENOVACION BANCOS</b>			
<b>EDEQ</b>		10	
<b>COOMEVA</b>		2	
<b>DAVIVIENDA</b>		24	
<b>BANCO OCCIDENTE</b>		19	
<b>OTROS BANCOS</b>		1	

## **CAPACITACIÓN CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

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 secretarias entre otros

Cliente Interno:

- Capacitación en actualización de la circular única.
- Capacitación Decreto 1510 de 2013.
- Normatividad de entidades sin ánimo de lucro.
- Causales de devolución en registro mercantil.
- Capacitación en registro de Marcas y patentes y propiedad industrial en general.
- Capacitación en el estatuto del consumidor.
- Capacitación en el Impuesto al consumo.
- Capacitación nuevo código de policía.
- Capacitación en aplicativo SII.
- Conceptos básicos sobre importación y exportación.
- Capacitación general en circular única.
- Seminario gladiadores del servicio al cliente.
- Seminario el líder de mi vida soy yo.
- Conocimiento e identificación de la nueva familia de billetes del banco de la república.
- Capacitación en Sistema de Gestión de la Calidad.
- Jornadas de retroalimentación semanales entre funcionarios de registros públicos.

Cliente Externo:

Capacitación en comercio electrónico.

Campus Inmobiliario.

Capacitación en obligaciones tributarias para los nuevos matriculados.

Capacitaciones en servicio al cliente.

Capacitación en etiqueta empresarial.

Más otra serie de acciones de formación que se describen a continuación

ACTIVIDAD		IMPACTO (Numero de Alumnos)	
FORMACION AVANZADA	GERENCIA	25	
	GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	25	
	GERENCIA DE MARKETING	20	
	GERENCIA DE PROYECTOS	25	
	GERENCIA PUBLICA	20	
	MAESTRIA	20	
FORMACION CONTINUADA	DIPLOMADO DE LAS NIAS	25	
	DIPLOMADO EN GERENCIA	25	
	DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS	25	
	DIPLOMADO EN DERECHO INMOBILIARIO Y URBANISTICO	25	
	DIPLOMADO EN NIIF	25	
	DIPLOMADO EN CONCILIACION Y ARBITRAJE	25	
	DIPLOMADO EN ORALIDAD	25	
	CFAC	PENSAMIENTO ESTRATEGICO	3
		MERCADEO ESTRATEGICO	3
		MARKETING INTERNACIONAL	3
		GERENCIA INTERNACIONAL	3
LEGISLACION LABORAL		3	
EVALUACION FINANCIERA DE PROYECTOS		3	

FORMACION ESPECIALIZADA	CONFERENCIAS		PROMOCIONALES POSGRADOS	2			
			INTERNACIONALES EXTERNADO	100			
	SEMINARIOS		APRENDA A LICITAR CON EL ESTADO	50			
			EL GERENTE DE VENTAS COMO LIDER DE EQUIPO	50			
			ATENCION Y SERVICIO MODELO DISNEY	50			
			PLANEACION Y ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO	50			
	CURSOS (SENA)	HERRAMIENTAS PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL		ADMINISTRACION	30		
				MERCADEO	30		
				VENTAS	30		
				SERVICIO	30		
				CONTABILIDAD	30		
				COSTOS	30		
				INGLES	30		
	TALLERES	CAMPUS FORMATIVOS		INNOVACION	20		
				TRABAJO EN EQUIPO	20		
				MARCA	20		
				SERVICIO	20		
				VENDEDORES	20		
				SECRETARIAS	20		
				FERRETERIAS	20		
		WORKSHOP		CURTIEMBRES	20		
				PELUQUERIAS	20		
				MINIMERCADOS	20		
				INMOBILIARIAS	20		
				AGROINDUSTRIA	20		
				FOROS		CONTADORES	70
						CAFÉ	100
	TURISMO	100					
	R.S.E.	100					
	GERENTES	100					
	VOLUNTARIADO	100					
CALIDAD	100						
OTROS		ENCUENTRO DE EGRESADOS	200				
		INDUCCION NUEVOS EMPRESARIOS	0				
		80 HISTORIAS DE VIDA EMPRESARIAL	0				
		PLAN TUTOR	3				
		VIDEOTECA	0				
		MI TIENDA MODELO	0				
FORMACION DUAL		TIC	1529				
		VITRINISMO	275				
		MERCADEO Y VENTAS	275				
		CAFES ESPECIALES	150				
Seminario Implementacion de las NIIF			0				
Seminario Evolucion Normativa			0				

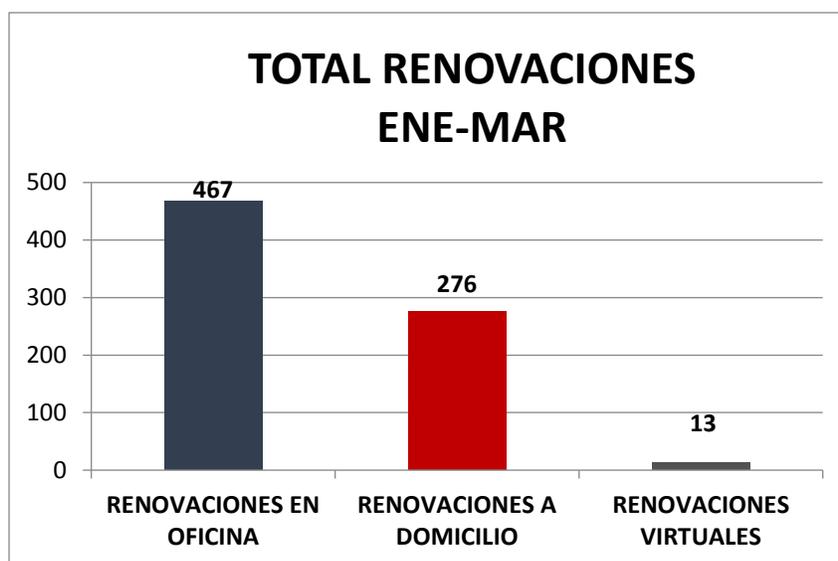
## AFILIADOS

### EPOCA DE RENOVACIÓN

Del 02 de enero al 31 de marzo se llevó a cabo la temporada de renovación de la Matricula Mercantil y la Afiliación por parte de los empresarios

Analizando los resultados de esta temporada se presenta a continuación el comportamiento de las renovaciones durante este trimestre y donde fueron efectuadas.

RENOVACIONES AFILIADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	TOTAL %
EN OFICINA	96	88	283	467	61,8%
A DOMICILIO	61	41	174	276	36,5%
VIRTUALES	5	4	4	13	1,7%
<b>TOTAL RENOVACIONES</b>	<b>162</b>	<b>133</b>	<b>461</b>	<b>756</b>	<b>100%</b>

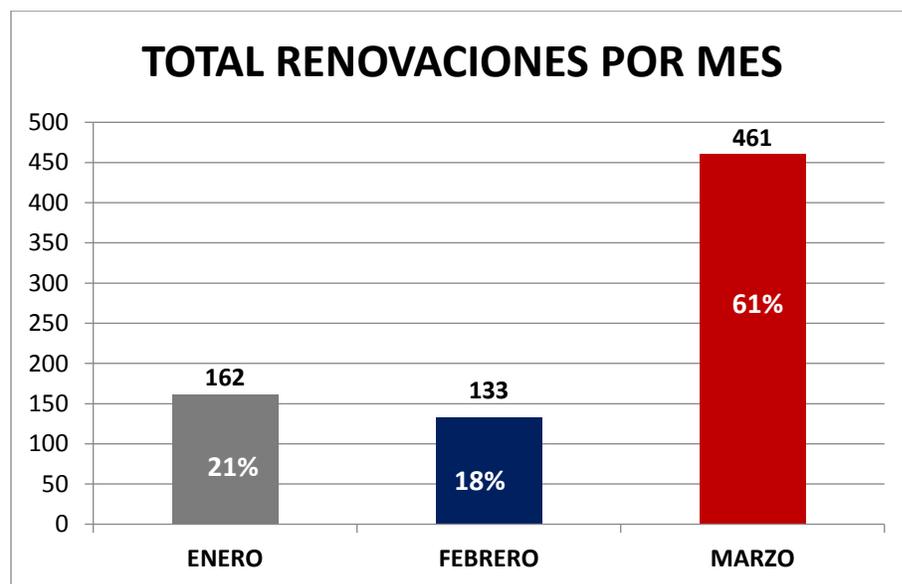


756 empresarios Afiliados renovaron del 02 de Enero al 31 de Marzo del 2016 en la ciudad de Armenia, el 61,8% de estas, se realizaron en las oficinas de la Cámara de Comercio, el 36,5% se realizaron a domicilio y 1,7% se realizaron de manera virtual.

Así mismo, se evidencio que el servicio prestado en la SALA VIP, genero una atención 100% preferencial en relación a los años anteriores, facilitándole al empresario una espera más agradable y de menos tiempo para su proceso. Cabe resaltar, que hizo parte de la renovación en la oficina, la atención en el Área de Registros Públicos y la Sede Norte.

### ESTRATEGIAS UTILIZADAS

- ✓ Un promotor (Felipe) inicio desde el 04 de enero hasta el 18 de marzo a visitar Afiliados, su propósito, realizar liquidaciones del costo de la renovación y programar citas para realizar la renovación.
- ✓ Dos personas contratadas para tele mercadeó, se comunicaron con cada uno de los empresarios, recordándoles los diferentes medios para realizar su renovación, liquidar y agendar cita para los promotores. Se realizó en Enero y a principios de Marzo.
- ✓ Por medio de correo electrónico, se envió a todos los afiliados un mensaje informativo para que no dejara para lo último su renovación y conociera las diferentes alternativas para hacerlo.
- ✓ Se colocó en la entrada de La Camara de Comercio, un Domming que direcciono al empresario afiliado a que ingresara a la SALA VIP.
- ✓ Cada sábado del mes, iniciando en febrero, se envió un correo electrónico a cada coordinador de municipios y directivos, informando los empresarios que no habían renovado aun su matrícula mercantil.



Los dos promotores adicionales, se dedicaron a visitar Posibles Afiliados. Pero debido a la renuncia de uno de los promotores (Jonathan), Santiago a partir del 01 de Marzo, se dedicó a las renovaciones a domicilio y ser apoyo en la oficina.

Las renovación a domicilio es un servicio demandado por gran cantidad de Afiliados, pues les permite hacer el pago desde su casa u oficina sin interrumpir sus labores. En el mes de Marzo se realizaron 174 renovaciones con un porcentaje del 63%, lo que representa la importancia de este beneficio para el empresario y como debemos mantenerlo hasta el último día de la temporada.

Las **renovaciones virtuales**, 13 Afiliados renovaron de esta manera. Finalizando el año 2015, los Afiliados fueron visitados para enseñarles a renovar por medio de la página. Pero en la época de renovación, se presentaron diversas dificultades en la plataforma a la hora de realizar el proceso, pues varios afiliados manifestaron su intento fallido. Sin embargo, es un servicio que permitiría alcanzar un porcentaje muy alto de efectividad por la comodidad que presenta para los empresarios renovar desde cualquier lugar con su herramienta tecnológica.

### **CONCLUSIONES DE LA EPOCA DE RENOVACION**

- ✓ La sala V.I.P. tuvo muy buena acogida por parte de los Afiliados, su ubicación estratégica en el segundo piso permitió que el acceso fuera mucho más fácil, así mismo, llamo la atención de los empresarios no Afiliados que se encontraban renovando en el área de registro públicos, interesándose por conocer a cuales servicios preferenciales podían acceder.
- ✓ La comunicación con el área de registros públicos, permitió brindar una atención ágil y oportuna al Afiliado; desde la recepción, los funcionarios dirigían a los Afiliados a la sala V.I.P. en donde fueron atendidos de manera preferencial.
- ✓ El 37% de las renovaciones se realizaron a domicilio. El éxito del servicio dependió de la agenda diaria de renovaciones a domicilio que se tenía para los promotores y las herramientas tecnológicas necesarias (datafonos) que permitan llevar a cabo el proceso.
- ✓ Dentro de las renovaciones que se realizaron en oficina, varios Afiliados no visitaron la sala V.I.P. puesto que por cercanía les quedaba mucho más fácil realizar el trámite en la Sede Norte ubicada en el C.C. Portal del Quindío.
- ✓ El apoyo de un Asesor de Registros Públicos, en este caso la temporal Angélica Pérez, fue de gran importancia para lograr los resultados alcanzados. Su facilidad para atender todos los trámites, tener listas las renovaciones que se despacharon a domicilio y la programación de citas, facilito la gestión en el Área.
- ✓ La labor de la Secretaria, Esperanza Cardona, facilito tener estadísticas diarias para el análisis de las renovaciones en cada municipio, las desafiliaciones y

cancelaciones por parte de los empresarios. Así mismo, permitió agilizar el proceso de renovación por medio de su atención a los empresarios.

Los buenos resultados de la temporada de renovación dependieron de la planeación que se realizó desde Diciembre, marcando una ruta a seguir para cada uno de los meses, así como la comunicación, dedicación y el trabajo en equipo por cada uno de los funcionarios del círculo de afiliados. Todo ello se vio reflejado en la buena percepción que tuvieron y tienen los empresarios Afiliados generando así Fidelización.

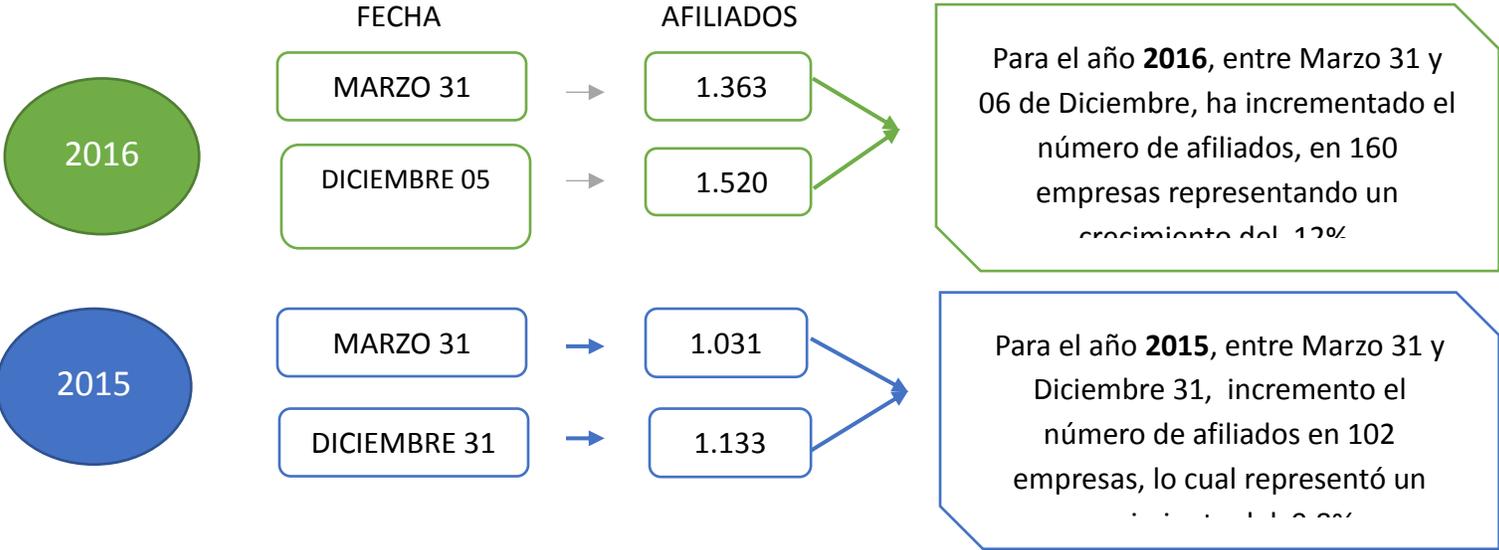
## **SISTEMA**

- ✓ La renovación de Apuestas Ochoa, es un trámite que demanda mucho tiempo por la cantidad de establecimientos que ésta posee. Cuando se renovó la matrícula de PJ, esta NO vinculo automáticamente los 312 establecimientos de comercio, lo cual no permitió ejecutarlos en una misma operación, haciéndose uno a uno hasta terminar el proceso. Confecamaras, manifiesta que ese es el proceso que se debe seguir haciendo para el año 2017.
- ✓ En las renovaciones a domicilio que se efectuaron inicialmente con la herramienta Tablet, se evidencio que el SII no estaba 100% compatible con el sistema Android.

## **TRAMITES**

- ✓ Muchos empresarios afiliados tienen como actividad económica ser PST, éste es un trámite que demanda mucho tiempo, la actualización del RNT es muy tediosa y más aún cuando el empresario no conoce ni el USUARIO ni la CONTRASEÑA de su prestador, adicional no conocen los datos que exige la encuesta llevando a un espacio de completa improvisación y entorpeciendo el proceso. Para esto se propuso realizar jornadas tempranas desde Noviembre con estos empresarios y con el acompañamiento del área de turismo para que efectúen su actualización con tiempo, capacitarlos y culturizarlos

### GESTION CON LOS AFILIADOS



A 31 de diciembre de 2016 se registró un **Crecimiento** del 34,5% equivalente a 391 empresas afiliadas, en comparación al 31 de Diciembre de 2015.

### AFILIADOS POR SECTORES

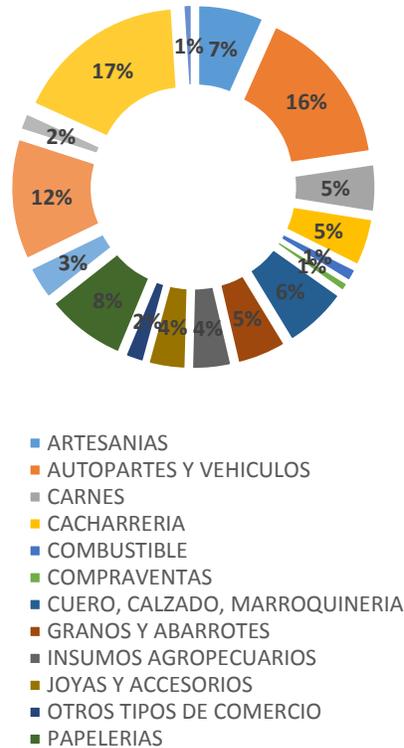
A continuación, se presenta los sectores principales a los cuales pertenecen las empresas afiliadas, así mismo, se relaciona por cada sector, el subsector específico al que pertenecen estas empresas.

<b>SECTORES</b>	<b>ARMENIA</b>	<b>BUENAVISTA</b>	<b>CALARCÁ</b>	<b>CIRCASIA</b>	<b>CORDOBA</b>	<b>FILANDIA</b>	<b>GENOVA</b>	<b>LA TEBAIDA</b>	<b>MONTENEGRO</b>	<b>PIJAO</b>	<b>QUIMBAYA</b>	<b>SALENTO</b>	<b>TOTAL</b>
COMERCIO	243	21	73	12	3	29	2	31	23	5	36	10	<b>488</b>
SERVICIOS	153	0	31	3	0	7	0	8	8	0	10	1	<b>221</b>
GASTRONOMIA Y BAR	69	4	48	9	0	9	2	5	14	2	11	10	<b>183</b>
TURISMO	84	0	16	1	0	3	0	9	15	0	17	14	<b>159</b>
BELLEZA Y SALUD	104	1	17	5	0	4	0	1	3	0	7	0	<b>142</b>
CONSTRUCCION	70	0	16	0	0	3	0	8	7	0	7	1	<b>112</b>
HOGAR	53	0	7	0	0	0	0	1	2	0	4	1	<b>68</b>
INDUSTRIA- AGROINDUSTRI A	55	1	8	5	0	2	0	4	1	1	6	2	<b>85</b>
SOFTWARE Y TECNOLOGIA	36	0	4	0	0	1	0	0	0	0	2	0	<b>43</b>
EDUCACION	17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>													<b>1520</b>

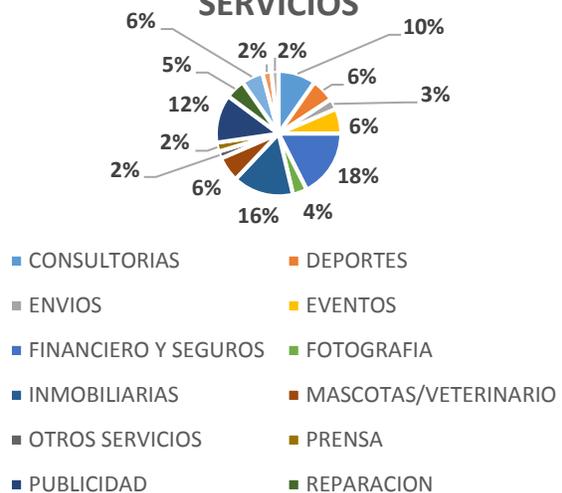
## COMERCIO

- ARTESANIAS
- AUTOPARTES Y VEHICULOS
- CACHARRERIA
- CARNES
- COMBUSTIBLE
- COMPRAVENTA
- CUERO, CALZADO Y MARROQUINERIA
- GRANOS Y ABARROTES
- INSUMOS AGROPECUARIOS
- JOYAS Y ACCESORIOS
- OTROS TIPOS DE COMERCIO NO REALIZADO EN ESTABLECIMIENTO
- PAPELERIAS
- SUPERMERCADOS
- TIENDA-VENTANILLA
- PLASTICOS DESECHABLES
- PRENDAS DE VESTIR
- QUIMICOS
- **SERVICIOS**
- CONSULTORIA
- DEPORTES
- ENVIOS
- EVENTOS
- FINANCIERO Y SEGUROS
- FOTOGRAFIA
- INMOBILIARIAS
- MASCOTAS Y VETERINARIOS

## COMERCIO



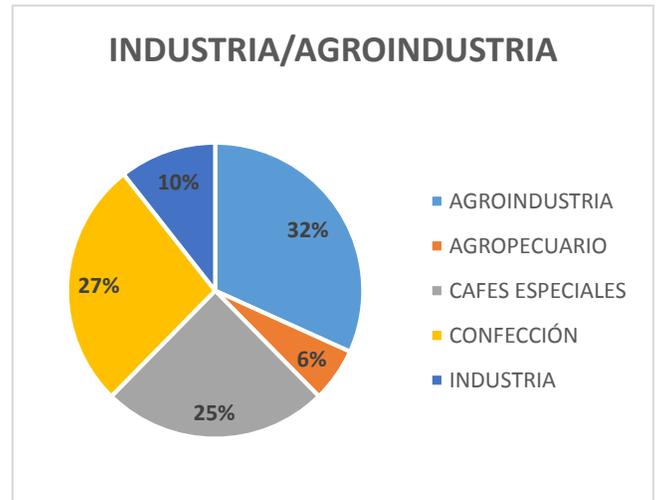
## SERVICIOS



- PRENSA
- PUBLICIDAD
- REPARACION
- SERVICIOS DE INTERNET
- SERVICIOS EXCEQUIALES
- SERVICIOS PUBLICOS

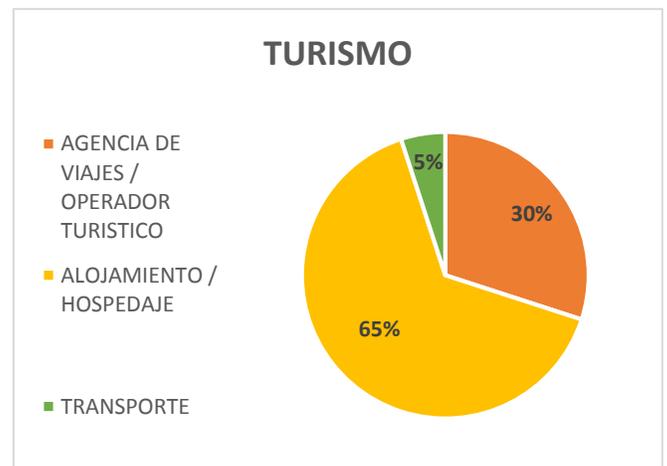
### INDUSTRIA - AGROINDUSTRIA

- AGROINDUSTRIA
- AGROPECUARIO
- CONFECCION
- INDUSTRIA
- CAFES ESPECIALES



### TURISMO

- AGENCIA DE VIAJES-OPERADOR TURISTICO
- ALOJAMIENTO-HOSPEDAJE
- TRANSPORTE



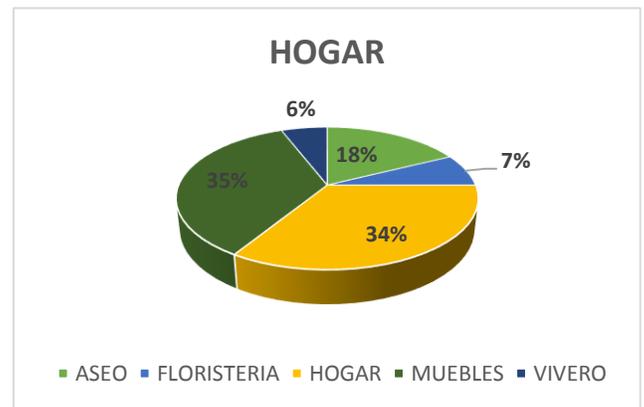
## EDUCACION

- EDUCACION



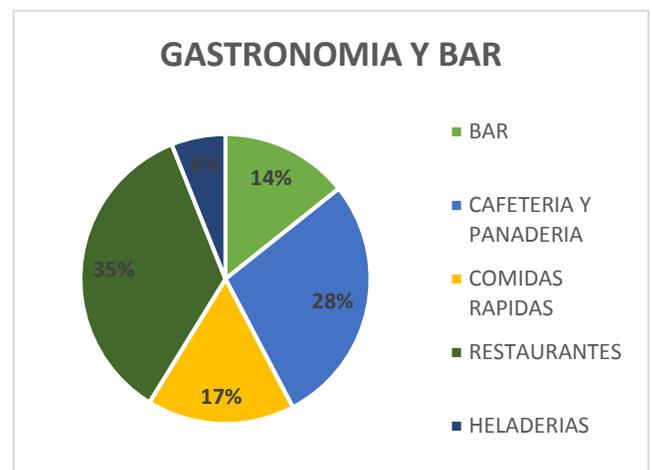
## HOGAR

- ASEO
- FLORISTERIA
- HOGAR
- MUEBLES
- VIVERO



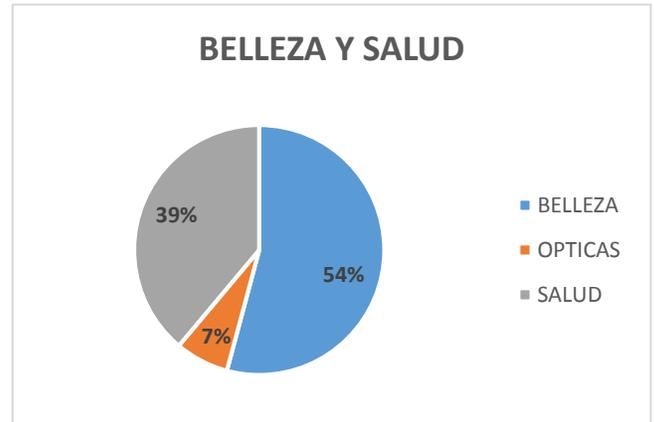
## GASTRONOMIA Y BAR

- BAR
- CAFETERIA Y PANADERIA
- COMIDAS RAPIDAS
- HELADERIAS
- RESTAURANTES
- 



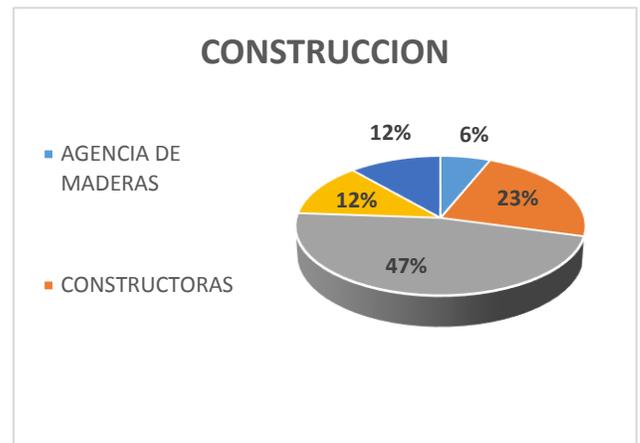
## BELLEZA Y SALUD

- BELLEZA
- OPTICAS
- SALUD



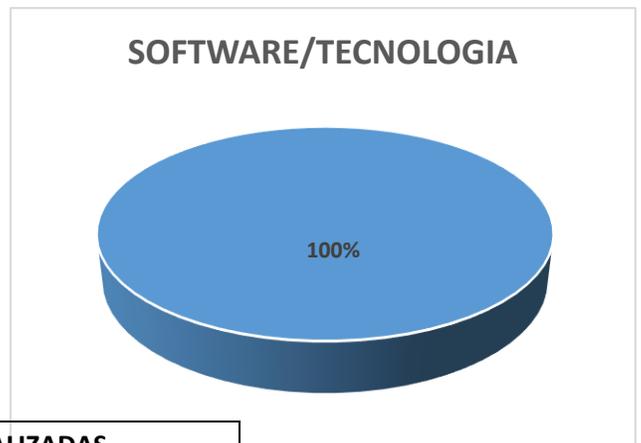
## CONSTRUCCION

- AGENCIA DE MADERA
- CONSTRUCCION
- FERRETERIAS
- METALMECANICO
- VIDRIOS Y ALUMINIO ARQUITECTONICO



## SOFTWARE Y TECNOLOGIA

- SOFTWARE Y TENOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN



TOTAL VISITAS REALIZADAS	
AFILIADOS	1777
POSIBLES AFILIADOS	1769
TOTAL	3546

## **PROGRAMA REGISTRO DE PROPONENTES**

### Elaboración y envío de información relevante proponentes

Envío por correo electrónico de información referente a contratación y licitaciones

Capacitación gratuita referente a temas de registro de proponentes y de contratación

Semana de la contratación con capacitaciones en el RUP, que es y como licitar, Colombia compra eficiente, consorcios y uniones temporales.

Impulso con entidades estatales para promover el acceso a las licitaciones por parte de los proponentes del departamento.

### Correspondencia referente al vencimiento del registro de proponentes

Envío de correos electrónicos informando las fechas del vencimiento para la renovación del RUP.

### Asesoría jurídica

Verificación documental

Inscripción y actualización

Renovación

Certificación

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención de proponentes.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión

Un abogado interno para la revisión de proponentes.

### Impugnaciones: Proceso transparente y ágil

No se presentó ninguna impugnación.

## **PROGRAMA ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

### Asesoría y orientación jurídica y tributaria

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión

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

Se envió información a los correos electrónicos para informar sobre las fechas de renovación.

### Renovación de la inscripción

Tele mercadeo impulsando la actualización de la inscripción de las entidades que no habían renovado a partir del año 2013.

### Capacitación gratuita

Se realizaron capacitaciones con la DIAN en régimen especial.

### Promoción para la inscripción de libros y actualización de datos

Tele mercadeo impulsando la inscripción de libros y la actualización de datos.

### Celebración de convenios con universidades, facultad de derecho

Se realizó convenio con la Universidad Empresarial a través del consultorio jurídico.

## **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**

### Inscripciones

Actualizaciones

Asesoría en el registro nacional de turismo

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión.

### 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.

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

Envío de la norma en archivo adjunto a todos los prestadores de servicios jurídicos.

### Tertulias empresariales

Se realizaron 11 tertulias con los empresarios del sector

### Capacitaciones al sector turismo en temas de registro

### Coordinación de actividades para el sector con el área de turismo y la ruta del café

Se realizaron 3 ruedas de servicios institucionales turismo al día.

Actividades de socialización sobre el RNT y requisitos mínimos de funcionamiento en los municipios de Filandia, Montenegro, Pijao.

6 talleres Socialización de la NTS TS 002-003 y 004 en los municipios de Calarcá, Filandia, Quimbaya y Armenia.

Se realizaron capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en:

- Ingles I y II
- Costos en turismo
- Reservas y atención al cliente
- Manipulación de alimentos
- Preparación de desayunos
- Marketing digital
- Control y vigilancia de piscinas.
- Primeros Auxilios
- Etiqueta y protocolo empresarial.
- Sistema de gestión de calidad.
- Sistema de gestión y seguridad social en el trabajo.

-Mercadeo y ventas.

-Lavandería y arreglo de habitaciones.

## **PROGRAMA REGISTRO DE LAS ENTIDADES DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA**

### Inscripciones y actualizaciones información y asesorías

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención de proponentes.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión.

## **PROGRAMA REGISTRÓ DE VEEDURÍAS CIUDADANAS**

### Inscripciones y actualizaciones información y asesorías

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención de proponentes.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión.

## **REGISTRÓ DE ONGS EXTRANJERAS**

### Inscripciones y actualizaciones información y asesorías

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención de proponentes.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión.

## **PROGRAMA REGISTRÓ DE VENDEDORES DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR**

### Matricula, renovación y actualización

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención de proponentes.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión.

## **PROGRAMA REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE OPERADORES DE LIBRANZA (RUNEOL)**

### Matricula, renovación y actualización

Se incrementó el número de asesores de registros públicos y asesores jurídicos para la atención de proponentes.

Se implementó la atención en sala por parte de 2 asesores jurídicos para descongestión.

## **PROGRAMA RUES**

### Capacitación a los funcionarios respecto a los tramites

Se realizaron las capacitaciones al personal con respecto a los cambios y las mejoras en la plataforma,

### Actualización del sistema

Se realizaron mejoras en la plataforma y parametrización de acuerdo a la normatividad vigente y a la nueva circular única.

## **ARCHIVO DE REGISTROS PÚBLICOS**

### Continuar digitalizando los expedientes del registro públicos y el día a día

Se digitalizaron todos los expedientes y documentos.

### Gestion del archivo inactivo conforme a la resolución 8934 del 2014 se realiza en manera coordinada con confecamaras

Se continúa haciendo el control de calidad.

### Mantenimiento en seguridad y limpieza

Se realizaron 6 jornadas de limpieza en el año, el archivo se encuentra en un espacio dispuesto para tal fin con la seguridad que requieren los documentos almacenados.

### Expedición de copias

Se realizó expedición de copias sin ningún contratiempo.

## **PUNTOS DE ATENCIÓN**

### Supervisión de infraestructura de las oficinas de los municipios de la Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Salento, Calarcá y sede principal Armenia

Se dispusieron 8 Tablet para la renovación virtual y auto consulta en la sala de la sede principal.

Se dispusieron 20 computadores portátiles en la sala de telecentro.

Se hizo la ampliación del ancho de banda de los canales de internet durante la temporada de renovación.

Se implementó el sistema de verificación de identidad a través de dispositivos biométricos.

Se adecuo y modernizo el punto de atención del norte.

Se contrató un asesor adicional por cada una de las sedes (Norte, Calarcá, Quimbaya, Filandia, Salento, Montenegro y La Tebaida.

Se creó la sala V.I.P para la atención de afiliados.

Se realizó la reposición de los equipos de cómputo requeridos.

Visita a los municipios donde no se tiene oficina para atender las renovaciones y matriculas

Se realizaron 12 jornadas de cámara móvil en los municipios donde no se cuenta con sede estos son:

-Génova

-Pijao

-Córdoba

-Buenavista

-Barcelona (Corregimiento)

-Circasia

## **PROGRAMA SISTEMA DE PQRS**

Mantenimiento del sistema, seguimiento y oportuna respuesta.

Se respondieron en total 134 peticiones de las cuales:

-15 eran quejas que se contestaron en el tiempo estipulado por ley.

-119 Peticiones que ingresaron a través de la página web

## **PROGRAMA GESTION ADMINISTRATIVA Y SOPORTE**

Planificación, verificación y mejora del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con actividades tales como:

- Planes de capacitación.

- Análisis epidemiológico de los empleados.

- Actividades de autocuidado.

-Evaluación del clima organizacional.

-Evaluación del desempeño.

Programas de convivencia y bienestar laboral:

- Celebración de cumpleaños.
- Olimpiadas deportivas Intercamaras.
- y otros incentivos.

#### Programas de innovación:

- Desing Thinking para registros públicos.
- Talleres de innovación colaborativa para todos los empleados.

### **DESARROLLO EMPRESARIAL**

#### **PROGRAMA PUNTOS DE ATENCIÓN**

##### Supervisión infraestructura de las oficinas en los municipios de La Tebaida, Quimbaya, Calarcá, Montenegro, y sede principal Armenia

Se dispusieron 8 tabletas para la renovación virtual y auto consulta en la sala de la sede principal.

Se dispusieron 20 computadores portátiles en la sala de telecentro.

Se hizo la ampliación del ancho de banda de los canales de internet durante la temporada de renovación.

Se implementó el sistema de verificación de identidad a través de dispositivos biométricos.

Se adecuo y modernizo el punto de atención del norte.

Se contrató un asesor adicional por cada una de las sedes (Norte, Calarcá, Quimbaya, Filandia, Salento, Montenegro y La Tebaida.

Se creó la sala V.I.P para la atención de afiliados.

Se realizó la reposición de los equipos de cómputo requeridos.

##### Visitas a los municipios donde no se tiene oficina para atender las renovaciones y l

Se realizaron 12 jornadas de cámara móvil en los municipios donde no se cuenta con sede estos son:

- Génova
- Pijao
- Córdoba
- Buenavista

-Barcelona (Corregimiento)

-Circasia matriculas

## **PROGRAMA SERVICIOS JURÍDICOS EMPRESARIALES**

### Registro de marcas y propiedad industrial acompañamiento a través de MICITIO

Asesoría permanente en todas las sedes.

### Centro de conciliación y arbitraje

Se atendieron 65 procesos de conciliación.

### Asesoría jurídica y tributaria

Asesorías jurídicas en la sede principal y sede norte.

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

### Modelos de minutas, actas, estatutos, derechos de petición contratos

Se entregaron modelos de actas a los comerciantes que las requerían dispuestas en la fotocopidora ubicada al interior de la entidad y en la página web.

### Informativos jurídicos de interés en redes sociales, periódico cámara y pautas radiales

Se informó mediante redes sociales y e-mails lo siguiente:

-Inscripción del registro nacional de bases de datos.

-Información sobre las normas técnicas sectoriales.

-Información sobre implementación de las NIIf.

## **CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL – CAE**

### Áreas de atención cómodas y personal capacitado

Se realizaron capacitaciones permanentes en normatividad vigente y servicio al cliente y manejo del sistema SII a todo el personal de registros en todas las sedes.

Se adecuó un área para la atención de personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y discapacitados.

Se adecuaron 3 salones para agilizar la atención al público en general

Se adecuó 1 salón para la realización de trámites virtuales el cual contaba con 20 equipos de cómputo.

Se creó una oficina para la expedición de certificados y formularios.

Se creó un punto de atención para las renovaciones express.

Para descongestionar la sala de atención principal, se dispusieron dos asesores en sala.

Se instalaron 8 tabletas en la sala de la sede principal para auto consulta y realización de la renovación virtual.

#### Convenios con otras entidades

Se reportaron todos los nuevos matriculados a la alcaldía municipal de Armenia.

Se realizó el trámite del RUT por primera vez a los nuevos matriculados y a las sociedades.

### **FIDELIZACIÓN**

Semanalmente se les entregara a los asesores listados de personas que se matricularon en registro mercantil con el fin de hacer seguimiento a los mismos y ofrecer nuestros servicios y que tengan una persona de contacto en la entidad

Se realizó tele mercadeo a los nuevos comerciantes conforme a lo planeado, se invitaron a las capacitaciones gratuitas que la entidad programa periódicamente, a los últimos dos meses se les recordó sobre la renovación del 2017.

### **PROGRAMA SISTEMA PQRS**

#### Mejoramiento del sistema, seguimiento y oportuna respuesta

Se respondieron en total 134 peticiones de las cuales:

-15 eran quejas que se contestaron en el tiempo estipulado por ley.

-119 Peticiones que ingresaron a través de la página web.

### **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

11 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.

2 encuentros de juntas de comerciantes.

#### Alianzas de Negocios

Lanzamiento del destino Quindío ante 102 agencias de viajes de Bogotá.

Participación en el centro comercial Gran estación en stand de Destino Quindío.

Participación de la entidad en 3 ruedas de negocios de turismo MICE.

Participación en el comité de BUREAUS organizado por PROCOLOMBIA.

Creación del INVEST para la gestión de inversión en el departamento del Quindío.

Creación del Buró de Convenciones para la gestión de eventos, congresos turismo de incentivos y corporativo.

Calarcá y municipios de cordillera

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	ACTIVIDADES	METAS
SEGURIDAD	FRENTE DE SEGURIDAD, CAMPAÑA SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA, PROGRAMA DE	Reunion con los diferentes frentes de seguridad comercial, revision de equipos, simulacros.	Crear el frentes de seguridad en el sector comercial de la galeria.
MEDIO AMBIENTE	JORNADAS DE EDUCACION FRENTE A LA EXIGENCIA DEL COMPARENDO AMBIENTAL	Socializacion comparendo ambiental en calarca y barcelona	Sector comercial informado y con conocimiento de la norma.
PACTO CIUDADANO	CULTURA CIUDADANA	Firma del pacto, campañas educativas, presencia de policia y entidades sin animo de lucro. Guia del buen ciudadano.	Lograr la participacion del la ciudadanía en el compromiso por la solidaridad, el medio ambiente, el aseo, la convivencia y la seguridad.
FORO SOCIAL Y EMPRESARIAL	FORO EMPRESARIAL, TEMAS DE CIUDAD.	Realizacion de 4 foros empresariales en el municipio dirigidos al sector empresarial.	Mantener contacto con empresaros y administracion municipal sobre los diferentes temas gremiales de interes en el municipio.
ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	Seguimiento al inicio de la obra del intercambiador de versalles, participacion en la veeduria tunel de la linea.	Dar a conocer a traves de invias el proyecto Intercambiador de versalles.
DOING BUSINESS	CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL	Socializacion con la administracion municipal, alcaldesa y secretarios de despacho, elaboracion del diagnostico.	Implementacion del CAE.
TRANSPARENCIA	REQUISITOS HABILITANTES CON OPORTUNIDAD A EMPRESARIOS.	Se entrego propuesta a la admiistracion municipal, contemplada en el documento "proponer"	Participacion de empresarios en licitaciones publicas del municipio.
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y EMPRESARIAL	FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL	Comunicación a los comerciantes para renovación y matrícula.	Renovación del 100% de los matriculados en 2015.
		Visitas a los establecimientos censados no formales.	Disminuir la informalidad a máximo el 25%.
		camara movil	renovaciones en los munciipios donde no hay sede de la camara.
	PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Participar en las mesas de trabajo de la actualización del PBOT.	Contribuir a la actualización del PBOT.
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016-2109		Gestionar la inclusión de lo planteado en "PROPONER", en el Plan de Desarrollo Municipal.	Incluir propuestas en el plan de desarrollo del municipio.

<b>COMPONENTE 2: DESARROLLO SOCIAL Y EMPRESARIAL</b>			
<b>PROGRAMA</b>	<b>SUBPROGRAMA</b>	<b>ACTIVIDADES CALARCÁ</b>	<b>METAS</b>
<b>TURISMO</b>	<b>MARKETING DE CIUDAD OVOP</b>	Identificar un producto turístico líder. Integrar las Mesas de Trabajo.	Coordinadamente con la Administración Municipal gestionar y lograr ante Planeación Nacional la aplicación de la metodología OVOP.
<b>SECTOR AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL</b>	<b>PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR PRODUCTIVO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL</b>	Gestionar ante la Administración Municipal y las Universidades el diseño de las estrategias para el Sector Productivo Agropecuario y Agroindustrial.	Coordinadamente con la Administración Municipal gestionar y lograr el diseño del Plan Agropecuario y Agroindustrial.
	<b>SECTOR ARTESANAL</b>	Realizar caracterización y diagnóstico del sector.	Participación de los municipios de Genova, Cordoba, Pijao, Calarca, en el proyecto de artesanos liderado por la Cámara de Comercio.
<b>FORTALECIMIENTO COMERCIAL</b>	<b>CAMPAÑAS COMERCIALES</b>	Día de la Madre: Publicidad.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
		Día del Padre: Publicidad.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
		Día del Amor y la Amistad: Publicidad.	Evento realizado. Empresarios satisfechos.
	<b>NAVIDAD COMERCIAL</b>	Bonos y afiches	Evento realizado.
		Gran evento.	Empresarios satisfechos.
	<b>JUNTA DE COMERCIANTES</b>	Reuniones ordinarias	Realizar como mínimo 12 reuniones. Lograr nuevos integrantes.
	<b>AFILIADOS</b>	Publicación especial "AFILIADOS EN ACCIÓN"	Lograr dos publicaciones en el año.
		Asesorías Empresariales	Lograr que los Afiliados participen utilizando los servicios.
		Conversatorios.	Invitar comerciantes que cumplan con requisitos para afiliación y socializar el portafolio.
		Misiones Empresariales	Dos Misiones Empresariales Departamentales.
Evento: "Conozca la Cámara de Comercio"		Lograr que el 100% de los Afiliados conozcan a la Cámara de Comercio, Sede Principal, sus acciones y proyectos.	
"En contacto con el Afiliado, un reconocimiento personal"		Reconocimiento en el cumpleaños del Afiliado. Reconocimiento en el cumpleaños como Afiliado.	
Evento especial "Día del Comerciante"		Invitación a los Afiliados para celebrar el Día del Comerciante. Condecoraciones.	
Formación Dual en Servicio al Cliente.		Impactar a un grupo mínimo de 20 empresarios Afiliados.	
Formación Dual en Vitrinismo.		Impactar a un grupo mínimo de 20 empresarios Afiliados.	
Formación Dual en Tecnología.		Impactar a un grupo mínimo de 20 empresarios Afiliados.	
"LA CÁMARA DE COMERCIO ACOMPAÑA AL AFILIADO" Conociendo y atendiendo sus necesidades.	Cubrir el 100% de los Afiliados con el programa.		
Nuevos Afiliados	Incrementar el número de Afiliados.		
<b>ENCUENTRO DEPARTAMENTAL DE COMERCIANTES</b>	Realizar integración de comerciantes	asistencia de 500 empresarios.	
<b>TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN Y USO DE LAS TICS EN LOS MICROEMPRESARIOS</b>	Brigadas tecnológicas con Parquesoft para que los empresarios incursionen en la tecnología sin temor.	El 70% de los empresarios con correo electrónico y con internet.

## QUIMBAYA

<b>FORMACION</b>	<b>LUGAR</b>
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
FORMACION DUAL (VITRINISMO)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CONFERENCIA QUE DEBE SABER SOBRE ARRENDAMIENTOS DE LOCALES COMERCIALES	CAMARA DE COMERCIO
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
SOCIALIZACION SG-SST	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CAPACITACION EN CAFES ESPECIALES	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIAS COMERCIO EXTERIOR	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIA EN COOPERATIVISMO	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL EN MERCADEO Y VENTAS	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
FORMACION NTS	SEDE CAMARA DE COMERCIO

<b>GREMIAL</b>	<b>LUGAR</b>
JORNADAS DE RENOVACIONES	CAMARA DE COMERCIO
JORNADA DE AFILIACIONES	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
SOCIALIZACION PROYECTO EMPRESARIAL, ECONOMICO Y CCIAL AL SECTOR ARTESANAL	CAMARA DE COMERCIO
UN DIA CON LA DIAN (ACTUALIZACION DEL RUT)	CAMARA DE COMERCIO
UN DIA CON LA DIAN (CAPACITACION IMPUESTO AL CONSUMO)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION DE SEGURIDAD (SECTOR BANCOS)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA

REUNION SEGURIDAD (SECTOR COMERCIO)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES CON EL PRESIDENTE DE LA CAMARA DE COMERCIO	FONDA TINTO Y GUARO
JORNADA DE INSCRIPCION CAPACITACIONES SENA	COMERCIO EN GENERAL
VISITA COLEGIO NAJANJAL	INSTITUCION EDUCATIVA NARANJAL
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES CON PRESIDENTES DE JUNTAS DE CTES MUNICIPALES	FONDA TINTO Y GUARO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
REUNION DE SEGURIDAD	OFICINA CAMARA DE COMERCIO
CELEBRACION DIA DE LA MADRE (JUNTA COMERCIANTES Y CAMARA DE COMERCIO)	COMERCIO EN GENERAL
DIA CON LA SUPERINTENDENCIA	PLAZA PRINCIPAL
CAPACITACION PROTECCION AL CONSUMIDOR	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
DIA CON LA DIAN ACTUALIZACION RUT)	CAMARA DE COMERCIO
ASESORIA EN SGS	CAMARA DE COMERCIO
REUNION CON PROPITARIOS ESTACIONES DE SERVICIO Y SECRETARIA DE GOBIERNO	CAMARA DE COMERCIO
REUNION PERSONERIA – POLICIA NACIONAL Y CAMARA DE COMERCIO	ALCALDIA MUNICIPAL
PRESENTACION PROYECTO OVOP AL ALCALDE MUNICIPAL	ALCALDIA MUNICIPAL
REUNION RODRIGO ESTRADA CON ALCALDE MUNICIPAL	ALCALDIA MUNICIPAL
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES QUIMBAYA
REUNION COLEGIO AMIGOS DEL TURISMO- ALCALDIA MPAL Y CAMARA DE COMERCIO	ALCALDIA MUNICIPAL
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS	CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION BILLETES COLOMBIANOS BANCO DE LA REPUBLICA- CAMARA DE CICIO	CAMARA DE COMERCIO
CAMARA MOVIL – COLPENSIONES	PARQUE PRINCIPAL QUIMBAYA
REUNION CON ALCALDIA – CAMARA DE COMERCIO (CAE)	ALCALDIA MUNICIPAL

JORNADA DE INSCRIPCIONES CAPACITACIONES CON EL SENA	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION HABILIDADES EN RECEPCION (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACION LIMPIEZA Y PRPARACION DE HABITACIONES (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
SENSIBILIZACION NTS (SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES CON ALCALDIA	HOTEL FAROLES
DIA CON LA DIAN	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION DE SEGURIDAD (POLICIA NACIONAL)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION DE SEGURIDAD	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CAPACITACION MANIPULACION DE ALIMENTOS (SENA)	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	HOTEL FAROLES
<b>PROMOCION</b>	<b>LUGAR</b>
DESAYUNO DE TRABAJO "PORTAFOLIO DE SERVICIOS AFILIADOS"	CAMARA DE COMERCIO
VISITAS AFILIADOS (PORTAFOLIO DE SERVICIOS)	ESTABLECIMIENTOS A AFILIADOS
REUNION SECTOR TURISMO	CAMARA DE COMERCIO
BINGO DE INTEGRACION COMERCIO EN GENERAL	BARRA SIGLO XX
DESAYUNO DE TRABAJO CON JUNTA DE COMERCIANTES (NAVIDAD COMERCIAL)	SEDE CAMARA DE COMERCIO

## SALENTO

<b>GREMIAL</b>	<b>LUGAR</b>
JORNADAS DE RENOVACIONES	CAMARA DE COMERCIO
JORNADA DE AFILIACIONES	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
REUNION CON EL ALCALDE ( TEMA ABIERTO A COMERCIO)	DESPACHO DEL ALCALDE
UN DIA CON LA DIAN (ACTUALIZACION DEL RUT)	CAMARA DE COMERCIO
REUNION ALCALDIA (SECRETARIA DE GOBIERNO Y SECRETARIO DE PLANEACION) TEMA: INFORMALIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL
DIA CON LA SUPERINTENDENCIA	PLAZA PRINCIPAL
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
REUNION CON EL ALCALDE Y COMERCIANTES ( ESPACIO PUBLICO)	DESPACHO ALCALDIA MUNICIPAL
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
CONTEO VEHICULAR	PUNTO ENTRADA SALENTO PUNTO SALIDA A COCORA
JORNADA DE CAPACITACION, NUEVA FAMILIA DE BILLETES; BANCO DE LA REPUBLICA	PUNTO VIVE DIGITAL, ALCALDIA MUNICIPAL
UN DIA CON LA DIAN (ACTUALIZACION DEL RUT)	CAMARA DE COMERCIO
<b>CAMARA MOVIL Y COLPENSIONES</b>	<b>PLAZA PRINCIPAL</b>
REUNION ALCALDIA MUNICIPAL TEMA: BRIGADAS DE FORMALIZACION	ALCALDIA MUNICIPAL
BRIGADAS DE FORMALIZACION, VICEMINISTERIO DE TURISMO, MIGRACION, POLICIA DE TURISMO, ALCALDIA Y CAMARA DE COMERICO	AREA RURAL Y URBANA DEL MUNICIPIO
DESARROLLO ENCUESTA : HABITOS DE CONSUMO DE CAFÉ	MUNICIPIO DE SALENTO (PUBLICO EN GENERAL)
DESARROLLO ENCUESTA: TANQUES DE RESERVA DE AGUA	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
REUNION SUB SECRETARIA DE TURISMO DEPORTE Y CULTURA Y ASOCIACION DE CABALLISTAS	PUNTO VIVE DIGITAL- ALCALDIA MUNICIPAL
REUNION ALCALDIA MUNICIPAL: ASESORIA JURIDICA , ASOCIATIVIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL

<b>FORMACION</b>	<b>LUGAR</b>
FORMACION DUAL (VITRINISMO Y EXHIBICION)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
ASESORIA GESTION INTERNACIONAL	SEDE CAMARA DE COMERCIO
CONFERENCIA: CULTURA DEL AGUA	CASA DE LA CULTURA – ALCALDIA MUNICIPAL
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CONFERENCIA: CULTURA DEL AGUA	CASA DE LA CULTURA – ALCALDIA MUNICIPAL
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
<b>PROMOCION</b>	<b>LUGAR</b>
EVENTO PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, SESTILLAL	FINCA SESTILLAL
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	SEDE CAMARA DE COMERCIO - SALENTO
JORNADA DE INTEGRACION AFILIADOS	LAS BAILARINAS
PRIMER ENCUENTRO DE ALCALDES : OBSERVAR PARA INNOVAR	SALENTO

## **FILANDIA**

<b>GREMIAL</b>	<b>LUGAR</b>
JORNADAS DE RENOVACIONES	CAMARA DE COMERCIO
JORNADA DE AFILIACIONES	ESTABLECIMIENTOS SELECCIONADOS
ENCUESTAS DE VENTAS EN LA TEMPORADA A LOS COMERCIANTES	TELEFONICAS Y EN LA OFICINA
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	MIRADOR COLINA ILUMINADA
CONFERENCIA IMPUESTO NACIONAL AL CONSUMO	CASA DE LA CULTURA
REUNION SOCIALIZACION DEL PROYECTO “FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL, ECONOMICO Y COMERCIAL DEL SECTOR ARTESANAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
COMITÉ DE MUNICIPIOS	CAMARA DE COMERCIO
SEMINARIO EN VITRINISMO - AFILIADOS	CAMARA DE COMERCIO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
REUNIÓN SOBRE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	ALCALDIA MUNICIPAL
CONVOCATORIA PARA LA JORNADA CON LA DIAN	CAMARA DE COMERCIO
ENTREGA DE VOLANTES PARA LA JORNADA CON LA DIAN	COMERCIO EN GENERAL

REUNION JORNADA DE CELEBRACIÓN DEL DIA DEL NIÑO	ALCALDIA MUNICIPAL
PARTICIPACION JORNADA DIA DEL NIÑO	COMERCIO EN GENERAL
COMITÉ DE MUNICIPIOS	ALCALDIA MUNICIPAL
CELEBRACION DIA DE LAS MADRES	CAMARA DE COMERCIO
MESA SECTORIAL DE TURISMO FILANDIA	CASA DE LA CULTURA
JUNTA DE COMERCIANTES	OFICINA CAMARA DE COMERCIO
CELEBRACION DIA DEL PADRE (JUNTA COMERCIANTES Y CAMARA DE COMERCIO)	COMERCIO EN GENERAL
REUNION FIESTAS FILANDIA	CASA DEL ARTESANO
JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO

<b>FORMACION</b>	<b>LUGAR</b>
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
FORMACION DUAL (VITRINISMO)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
SOCIALIZACION SG-SST	SEDE CAMARA DE COMERCIO
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS
CAPACITACION NUEVA FAMILIA DE BILLETES	AUDITORIO ALCALDIA MUNICIPAL
FORMACION DUAL (HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS)	ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
ASESORIAS JURIDICAS	SEDE CAMARA DE COMERCIO
REUNION NORMAS TECNICAS SECTORIALES EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL SECTOR TURISMO	CASA DE LA CULTURA
INICION CURSO SERVICIO AL CLIENTE	CASA DEL ARTESANO
INICIO CURSO MANIPULACION DE ALIMENTOS	RESTAURENTE CHORIPOLLO
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
REUNION ARTESANOS PROYECTO CANASTO RESPONSABLE ESTRETEGIA COMERCIAL	CASA DEL ARTESANO
CONFERENCIA CULTURA DEL AGUA	CASA DEL ARTESANO
SOCIALIZACIÓN SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	CASA DEL ARTESANO
REUNIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL Y COMERCIO, TEMA NAVIDAD	CASA DE LA CULTURA
EVENTO ANUAL DE COMERCIANTES	TEREQUE

REUNIÓN JUNTA DE COMERCIANTES	CAMARA DE COMERCIO
REUNIÓN JUNTA DE COMERCIANTES, POLICÍA NACIONAL Y ALCALDÍA MUNICIPAL	CÁMARA DE COMERCIO
REUNIÓN OVOP QUINDIO	CÁMARA DE COMERCIO
NAVIDAD COMERCIAL	PARQUE PRINCIPAL

PROMOCION	LUGAR
TERTULIA SECTOR TURISMO	CAMARA DE COMERCIO
VISITAS AFILIADOS (PORTAFOLIO DE SERVICIOS)	ESTABLECIMIENTOS A AFILIADOS
SALIDA DE INTEGRACION COMERCIANTES DEL MUNICIPIO	HOTEL CAMPESTRE LAS BAILARINAS

## MONTENEGRO Y CIRCASIA

COMPONENTE	ACTIVIDADES MONTENEGRO
ENTORNO PARA LA COMPETITIVIDAD	Proyectos de obras de infraestructura sector Calle 20 – paso nacional de la meta, logrando la consolidación de bases de datos y seguimiento semanal en las actividades
AMBIENTE PARA LOS NEGOCIOS	en acompañamiento en componentes de seguridad ciudadana. No se cumplió a la actividad planteada en el plan de trabajo
FORMALIZACIÓN	visitas a informales, acompañamiento de funcionario de la administración Municipal, bases de datos censo 2015, Asesorías jurídicas, capacitación prepárese para exportar
DESARROLLO EMPRESARIAL	alianzas estratégicas con el SENA y punto vive digital, capacitación bioseguridad y Manipulación de Alimentos formación dual Café, herramientas tecnológicas, Vitrinismo y mercadeo y ventas Promoción día de la madre, día del padre, mercados campesinos, Montenegro de remate, navidad comercial, fortalecimiento al sector gastronómico, festival gastronómico, curso de Excel básico, cursos de cocina básica, Se cumplió con el 90% de las actividades

GESTION GREMIAL	100% Acompañamiento Reuniones de Trabajo Junta de comerciantes, Alcalde, Sensibilización en la norma sobre el uso de suelos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación para la implementación del CAE</li> <li>• Gestiones ante el SENA para establecer convenio en el tema de embellecimiento de fachadas</li> <li>• Orientaciones para el cumplimiento de las normas sobre derecho de autor y derechos conexos, en lo pertinente al cobro de tarifas por remuneración de los derechos patrimoniales</li> </ul>
AFILIADOS	100% visitas de seguimiento y promoción de los servicios, promoción de servicios específicos
PROPONER 2016	33% gestionar alianzas y convenios para llevar a cabo acciones

## **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 (2016 - 2019)”, documento conocido como Proponer 2016 - 2019 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 2016 - 2019 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 2016, quedando, la mayor parte de las propuestas en estos instrumentos de planificación para el cuatrienio 2016 - 2019.

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

## **1. 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.

- Segunda calzada Cajamarca - Calarcá y construcción del Túnel de La Línea.
- Segunda calzada Calarcá - La Paila.
- Construcción de segunda calzada Armenia - Club Campestre.
- Ampliación y recuperación via La Tebaida - Pueblo Tapao - Montenegro.
- Construcción del Paso Nacional en Montenegro.
- Ampliación y remodelación del Aeropuerto Internacional El Edén.
- Transporte ferroviario La Tebaida - Buenaventura y plataforma logística de carga.
- Conexión al Sistema Nacional de Transmisión Eléctrica.
- Embalse multipropósito del río Navarco

## **2. 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 **cadenas productivas con alto potencial de exportación** (agroalimentaria, metalmecánica, sistema moda, turismo e industrias 4,0).

Es importante señalar que la CCAQ forma parte de la secretaría técnica de la CRCIQ por lo que hace gestión permanente en competitividad articulada con las instituciones locales.

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 cueros 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.

### 3. ESTUDIO SUBNACIONAL DOING BUSINESS.

Con el fin de mantener y mejorar los resultados alcanzado en el **Estudio de Doing Business de Armenia** de 2013 para los indicadores de apertura de empresas, permisos de construcción, registro de propiedad y pago de impuestos, la CCAQ coordinó varias reuniones preparatorias durante el segundo semestre del año con la participación de las entidades responsables de estos indicadores.

Igualmente, sirvió de enlace local, conjuntamente con la Secretaría de Desarrollo Económico de Armenia, con el DNP para el proceso de autoevaluación de las entidades realizado en los meses noviembre y diciembre, proceso previo a las reuniones de réplica que se harán en 2017.

En cuanto a indicador de apertura de empresas, la institución adelantó un detallado análisis y revisión de cada uno de los trámites, costos y tiempos en que incurre un empresario al momento de crear una empresa con el fin de que la **CCAQ mantenga el primer puesto que se tenido en los resultados de los estudios del Doing Business de 2010 y 2013**

### 4. 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.

#### 4.1. Iniciativa Ártemis (cueros de alta gama)

Se ejecutó la Convocatoria CER 009 Reto Clúster INNpulsas Colombia - "Competitividad del Clúster de Cueros del Quindío mediante una estrategia de transferencia de conocimiento dirigida al desarrollo del segmento de negocios de proveeduría de cueros de alta calidad".

La propuesta consiste en llevar al clúster del cuero del Quindío a ser uno de los más importantes proveedores de cueros de alta gama del país para la industria marroquinera y de confecciones nacional e internacional, para esto se trabajó en el desarrollo de una nueva unidad de negocio liderada por 5 empresas pertenecientes a las curtiembres de La María dirigida a la **proveeduría de cueros de alta calidad para el sector de confecciones y marroquinería**, con enfoque al mercado nacional e internacional

<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Firmas marroquineras y de confecciones nacionales reconocidas por utilizar cueros de alta calidad.</li> <li>-Distribuidores especializados en cueros de alta gama para mercados internacionales Centro América, USA, Europa.</li> </ul>	<p><b>Validación de mercados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asesoría en estrategia de comercialización Participación en eventos nacionales e internacionales:</li> <li>- Misiones comerciales.</li> <li>- Ferias especializadas.</li> <li>-Agendas de negocio.</li> <li>-Implementación estrategia de e-marketing.</li> </ul>
---	--

<p><b>Impactos esperados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación de la estructura de negocios de las empresas del sector cueros del Quindío.</li> <li>- Incremento de la productividad al incorporar conocimiento y mejoras sustanciales en los procesos productivos.</li> <li>-Desarrollo de un modelo de negocio dinamizador del Clúster y que puede ser replicado a otros sectores.</li> <li>- Incremento de la rentabilidad, de las ventas y mayor sostenibilidad económica de las empresas.</li> <li>-Generación de nuevos empleos y sostenibilidad de los actuales.</li> </ul>
--

El proyecto tiene integrados a oferentes y receptores de conocimiento:

<p><b>Oferentes de conocimiento:</b></p> <p>CIATEC, A.C., institución que forma parte de la Red de Centros Públicos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) (México).  Universidad de Igualada (Barcelona - España).  Senai (Brasil).  Acicam (Colombia).</p>	<p><b>Receptores de conocimiento:</b></p> <p>Universidad La Gran Colombia – Fac. de Ing. Agroindustrial.  Servicio Nacional de Aprendizaje SENA  - Programa de Cuero y sus Manufacturas.  Asociación de Curtidores de la María (18 empresas).  CCAQ.</p>
--	--

#### 4.2. Iniciativa Tumbaga - Turismo experiencial

El fortalecimiento de la competitividad de las empresas del turismo se fundamentó en:

- Capacitaciones dirigidas y especializadas:

Ciclo de capacitaciones a empresarios en: Administración del talento humano, limpieza y preparación de habitaciones, preparaciones básicas de gastronomía, servicio al cliente, costos y precios de un producto, higiene y manipulación de alimentos, etiqueta y protocolo empresarial, organización de eventos, manejo de información turística regional, recepción y reservas para establecimientos y actualización turística.

- Registro Nacional de Turismo y Normas Técnicas Sectoriales

Gestión para combatir la informalidad y que los prestadores turísticos estén registrados en el **Registro Nacional de Turismo** (RNT).

Adicionalmente, se hizo convocatoria a los Prestadores de Servicios Turísticos para lanzar la plataforma de certificación de calidad turística ([www.certificacioncalidadturistica.co](http://www.certificacioncalidadturistica.co)) por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para la implementación de las **Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible** (NTS) que son de obligatorio cumplimiento para la actualización del RNT año 2017. A su vez, se avanzó en el **Programa de fortalecimiento empresarial, implementación de la NTS TS 002 – 003 - 004** en alojamientos urbanos y rurales, agencias de viajes y restaurantes.

- Paisaje Cultural Cafetero (PCC)

Continuando con la gestión para conservar y aprovechar el PCC, se participó en el diseño del producto turístico y en la promoción de las **Rutas del Paisaje Cultural Cafetero** incluyendo la difusión, vinculación de empresarios y administración y uso de la plataforma de Rutas del Paisaje Cultural Cafetero (<http://www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com/>) que ofrece las siguientes opciones al visitante:

- Ruta arquitectónica.
- Ruta Cocora - PNN Los Nevados.
- Ruta de cafés especiales.
- Ruta de fondas.
- Rutas de maestros artesanos.
- Ruta de los miradores del Quindío.
- Rutas de parques temáticos.
- Ruta de pueblos con encanto.
- Ruta paisajística.
- Ruta Quindío natural.
- Promoción al turismo de avistamientos de aves.

Con base en el reconocido potencial a aves endémicas y migratorias que tiene el Quindío se avanzó en la estructuración del modelo de turismo de avistamiento de aves. Con este propósito se participó en el **X Encuentro Turismo de Naturaleza** organizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y El Fondo Nacional de Turismo (Fontur) con tuvo el objetivo de lograr que Colombia se convierta en destino mundial de avistamiento de aves, enfocado a un turismo responsable y moderno. En la agenda se trataron temas relevantes como la importancia de conservar las aves, casos de éxito relacionados con el turismo de lujo y el aviturismo y experiencia única de conservación en los Andes.

- Estrategia de comercialización.

Se participó congresos, ferias y misiones para turismo vacacional y de reuniones con el objetivo de aprovechar espacios para contactar compradores especializados con prestadores de servicios turísticos del departamento.

<b>TURISMO VACACIONAL</b>	
Vitrina Turística de Anato PCC	Bogotá
Ofeturismo PCC	Armenia
Rueda de Negocios empresas de venta online (tripadvisor-hoteles.com- trivago)	Armenia
Colombia Travel Expo	Medellín
Blogguers de Turismo	Internacional
<b>TURISMO DE REUNIONES</b>	
Colombia Travel Mart	Bogotá
Zona MICE	Bogotá
Meetings	Cartagena

De forma complementaria se participó en el **Lanzamiento del Corredor Turístico del Café**, proyecto promovido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para integrar la oferta de atractivos vinculados a la cultura del café en el marco del

Paisaje Cultural Cafetero y que incluye a los departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío.

También se organizó y asistió a la **Misión Comercial Quindío Destino de Experiencias**, iniciativa interinstitucional que promocionó al departamento como destino turístico en centros comerciales de la ciudad de Bogotá por ser este el origen de la mayoría de visitantes que vienen al Quindío.

- Fortalecimiento gremial:

Se apoyó y motivó el lanzamiento del **Capítulo Quindío de Acodres** (Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica) para fomentar la actividad gremial fortalecer la industria de los restaurantes de alto crecimiento en los últimos años en la región.

#### 4.3. Iniciativa Kaldia de cafés especiales.

- Incremento de la participación en el mercado nacional de las empresas pertenecientes al Clúster de Cafés Especiales

Se adelantó el proyecto de la Convocatoria CER 007 2015 Implementación de estrategias clúster denominado **“Incremento de la participación en el mercado nacional de las empresas pertenecientes al Clúster de Cafés Especiales del Quindío, línea de negocio café tostado”** de INNpalsa Colombia con la Cámara de Comercio y empresarios del café, cuyo objeto es contribuir a la competitividad del clúster de cafés especiales incrementando la participación en el mercado nacional de las empresas del Quindío.

El proyecto se enmarcó en las estrategia y línea de acción "aumento del consumo y "sofisticación de la demanda de cafés de calidad" propuesto por la Ruta Competitiva Kaldia y pretendió el desarrollo de un sistema de comercialización para la línea de café tostado consistente en la oferta de un Full Pack de distribución enfocado a la generación de ventas efectivas en el segmento de los HORECA (hoteles, restaurantes y cafeterías), de perfil medio-alto, y en el mercado institucional de las principales ciudades del país

Los efectos del proyecto se resumen en el incremento en ventas, apertura de nuevos mercados, generación de nuevos empleos, mayor posicionamiento en el mercado nacional de la oferta de cafés especiales del Quindío procesados.

Al proyecto ingresaron los cafés especiales por encima de 85 puntos en el protocolo SCAA (Asociación Americana de Cafés Especiales), requisito cumplido por cinco cafés cultivados y producidos con procesos de calidad, escogidos a mano, caracterizados por fragancias pronunciadas a frutos rojos, acidez brillante y sabores a chocolates y caramelos:

- LA MORELIA – Cultivado en el Municipio de Armenia, tradición familiar de segunda generación, finca caficultora que realiza su propio proceso de transformación.

- JESUS MARTÍN – Cultivado en el Municipio de Quimbaya, participa en todos los renglones de la cadena productiva con su producto bajo un esquema de sostenibilidad, hijo de caficultores
  - EL OCASO – Cultivado en el Municipio de Salento, bajo doble sombrío de árboles combinándolo con Turismo Cafetero
  - COFFEE SHOP- LA TIENDA DE LOS MECATOS – Cultivado en el departamento del Quindío, empresa que aparte del café ofrece diferentes derivados como la dulcería, una de las empresas de café más reconocidas en el departamento.
  - AQUICAFES “Karisma” – Grupo de productores del departamento del Quindío que comercializan bajo una misma marca resaltando cada uno de los orígenes de municipios.
- Organización del clúster de los cafés especiales.

Durante el segundo semestre, y con base en la experiencia de dos años de ejecución de la ruta competitiva Kaldia, se inició el proceso de la **organización del clúster de los cafés especiales del Quindío**, para lo cual se integró un comité ejecutivo del que hacen parte la Gobernación y alcaldía de Armenia, Comité de Cafeteros del Quindío, Cooperativa de Caficultores del Quindío, Universidad La Gran Colombia, Universidad de Quindío, Sena Agroindustria, Escuela de la Calidad del Café y Cámara de Comercio. Este grupo de instituciones vienen trabajando en una estrategia para organizar el clúster que se fundamenta en:

- Validación de la estrategia competitiva del negocio de los cafés especiales.
- Definición de un equipo técnico y un manager clúster.
- Formulación de una cartera de proyectos.
- Definición de responsabilidades y roles institucionales.
- Creación de mecanismos de diálogo y toma de decisiones.
- Mecanismos de difusión y aumento de masa crítica de empresas.

## **5. 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 esto se desarrollaron las siguientes actividades para la creación de la Agencia de inversión

- Identificación y levantamiento de información en entidades públicas y privadas sobre sectores y empresas, movilidad, empleo, población, seguridad, infraestructura, educación, proyectos estratégicos del departamento, instituciones, organizaciones de apoyo, planes de desarrollo nacional, departamental, municipal, POT, informes de competitividad e inversión, estudios de económicos y sociales.  
Con esta información se estructuró un documento sobre la importancia de crear la agencia de inversión, su objeto, actividades y perfiles.
- Análisis de la información para determinar las ventajas competitivas y comparativas del departamento y los principales elementos que se deben considerar al momento de seleccionar una ciudad con potencial para invertir.
- Determinación del potencial por sectores y nichos poblacionales que pueden ser objeto de interés de inversión en el departamento.
- Reuniones con sectores empresariales e instituciones públicas y privadas para conocer la percepción con respecto a la atracción de inversión a la región.
- Análisis de otras agencias de inversión (Invest In Bogotá, ACI Medellín, ProBarranquilla, Invest Pacífico, Invest In Santander, Invest In Cartagena, Invest In Huila e Invest In Pereira) para identificar las propuestas de valor que ofrecen a inversionistas y compararlas con las posibles propuestas de valor del Quindío. Además de visitas a varias de estas agencias de inversión para conocer los modelos y las practicas exitosas.
- Diseño y desarrollo de presentación inicial de propuesta de valor general para el Quindio.
- Realización de reuniones nacionales y regionales con Procolombia recibiendo asesoría sobre la construcción de la presentación para inversionistas de acuerdo al sector o negocio específico.
- Diseño y construcción de la propuesta de valor para atracción de inversión presentada por la empresa Duarte y asociados.
- Reuniones con Gobernación del Quindio y Alcaldía de Armenia para incluir el proyecto de agencia de inversión en los planes de desarrollo territoriales y posterior gestión para la asignación de recursos públicos. Además de la gestión ante la Asamblea Departamental y Consejo Municipal para la aprobación de la ordenanza y acuerdo autorizando a los gobernantes la participación en el proyecto. Al tiempo se adelantó la gestión para conseguir aliados privados.

- Firma de acuerdo de voluntades para la creación de la agencia de inversión: Gobernación del Quindío, Alcaldía de Armenia, Empresa de Energía del Quindío S.A., Comité Intergremial del Quindío y Camara de Comercio.

## 6. CREACIÓN DEL BUREAU DE TURISMO

La Cámara de Comercio impulsó la creación del **Bureau** de turismo como estrategia para atraer congresos, convenciones y viajes de referencia para disminuir la estacionalidad del sector, al aumentar los ingresos de los operadores turísticos, generar empleo, estimular la creación de empresas y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

La Industria de los congresos y convenciones es un negocio atractivo, rentable y de futuro de altos estándares de calidad y servicio por lo que para competir en ella hay que brindar atención especializada a turistas que están acostumbrados a desempeñarse en ambientes empresariales y de negocios (ejecutivos y profesionales).

El **objetivo** es crear Bureau de turismo del Quindío como estrategia para incrementar el número de turistas, el número de días de permanencia y su gasto promedio en el departamento con el fin de disminuir la estacional del sector turístico. Este objetivo incluye:

- Aumentar el número de eventos clasificándolos por segmentos de congresos, convenciones y viajes de incentivos.
- Estimular e incrementar el flujo de turistas de reuniones de carácter nacional (prioritariamente) e internacional.
- Buscar incentivos para iniciadores y organizadores de eventos.
- Incorporar el turismo de reuniones y consolidar el perfil del turista de reuniones en la plataforma como la del Paisaje Cultural Cafetero como vitrina de tipologías turísticas.
- Fortalecer la comunicación con los gobiernos territoriales, CCAQ, gremios y asociaciones, Gobierno Nacional (Procolombia), medios de comunicación, miembros del FMP, prospectos y clientes.

Líneas estratégicas consideradas fueron:

- De Captación/ MKT y Venta. Captar reuniones: conjunto de actividades que conllevan principalmente a participar en procesos “licitatorios” o no, ganando la sede de eventos.
- De Promoción/Administración de la Venta: acompañar los eventos nacionales e internacionales: actividades de promoción de reuniones ya captadas para el año en curso y años futuros dentro de Colombia o fuera de ella.

Para alcanzar lo anterior se desarrollaron las siguientes actividades.

- Levantamiento de información del sector de turismo, movilidad, empleo, población, seguridad, infraestructura, educación, proyectos estratégicos en turismo, instituciones, organizaciones de apoyo, planes de desarrollo nacional y territoriales, POT, Plan Regional de Competitividad e informes de competitividad y estímulos fiscales para el sector turístico. Con esta información se identificaron las ventajas competitivas y comparativas del departamento.
- Reuniones con empresarios del sector, instituciones públicas y gremios sectoriales para conocer la percepción que tenían con respecto al turismo de congresos y convenciones.
- Reuniones con la gobernación del Quindío y alcaldía de Armenia para que el proyecto de Bureau de turismo se incluyera en los planes de desarrollo territorial y se asignaran recursos públicos para su creación. Estas acciones se complementaron con las gestiones ante la Asamblea Departamental y Consejo Municipal para lograr la aprobación de la respectiva ordenanza y acuerdo que autorizar a los mandatarios a crear y participar en el Bureau de turismo.
- Gestión para vincular como aliados estratégicos del Bureau de turismo, además de Gobernación, alcaldía de Armenia y Cámara de Comercio, al Comité Intergremial del Quindío y empresarios del sector.

## 7. 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 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.
- Realización de talleres con la Fundación Corona para transferir la metodología del programa.
- Firma del convenio de participación de los aliados con la Fundación Corona y lanzamiento del programa.
- 

## **8. SITUR**

Se creó el **Sistema de Información Turística del Paisaje Cultural Cafetero - SITUR PCC-** integrado al Centro de Información Turística de Colombia –CITUR – en línea con el Plan Estratégico Sectorial de Turismo -PEST.

La estrategia realizada tuvo que ver con:

- Recopilar, organizar y analizar los datos relacionados con la medición del turismo como sector económico, utilizando las recomendaciones y la metodología propuesta OMT.
- Crear la plataforma del SITUR REGIONAL del Paisaje Cultural Cafetero mediante la creación de una página web que integra la información estadística para turismo y/o promoción turística del departamento.
- Integrar el sistema de información turística del PCC – SITUR – al CITUR.

El propósito que se persigue es contar con la información que permita caracterizar a los visitantes y viajes turísticos de los turistas en el PCC, medir el impacto de la industria turística en la generación de empleo y caracterizar la oferta turística del Paisaje Cultural Cafetero.

## **9. INMOBILIARIAS**

Se pretende el **incremento de la competitividad de las empresas del sector inmobiliario del Quindío** mediante la generación de capacidades en innovación, gestión comercial y profesionalización del servicio

La estrategia usada es focalizar la actividad en fortalecer la competitividad y capacidad comercial de 16 empresas inmobiliarias mediante acciones estratégicas

enfocadas a la profesionalización de los servicios inmobiliarios, la apropiación de herramientas de innovación, de gestión comercial y de gestión comercial en red, aprovechamiento de las TI y aseguramiento de la calidad en los servicios prestados. En este proceso, 5 de las empresas accedieron a la certificación en la Norma Técnica de Calidad de NTC 6001.

Se espera que con esta iniciativa las empresas beneficiarias incrementen sus ventas y su portafolio de clientes en los porcentajes propuestos en el Esquema de Intervención.

#### Actividades

-Participación en la feria inmobiliaria de Bogotá

no. asistentes: 13

-Ciclo de derecho inmobiliario tema: “contrato de arrendamiento de local comercial y de vivienda

No. Asistentes: 27

- Desayunos de trabajo con el sector inmobiliario

No. Asistentes en promedio: 16

-Conversatorios sector inmobiliario

no. Asistentes en promedio: 30

-Taller educativo sobre certificado de tradición y otras garantías inmobiliarias

No. Asistentes: 40

-Creación y reuniones comité inmobiliario

No. Asistentes: 8

-Formación en iNNovación, asesorías personalizadas a 16 inmobiliarias

-Participación en el gran salón inmobiliario.

-Creación de la red empresarial del sector inmobiliario.

-Conversatorio estudio de títulos.

No. Asistentes: 45

-Conferencia, el poder de la confianza para persuadir a sus clientes

No. Asistentes: 40

-Conversatorio, contratos para el sector inmobiliario

No. Asistentes: 30

-Conversatorio Estudio de títulos

No. Asistentes: 40

-Asesorías y acompañamiento para la implementación y certificación en la norma NTC-6001, para 8 inmobiliarias.

- Socialización sobre determinantes ambientales y manejo del sistema de información geográfica

No. Asistentes: 38

-Taller práctico “certificado de tradición”

No. Asistentes: 38

-Capacitación contrato laboral y prestación de servicios para inmobiliarias

No. Asistentes: 38

-Implementación del II Campus inmobiliario

No. Asistentes: 130

## **10ARTESANÍAS**

Se le apostó al **fortalecimiento empresarial económico y comercial del sector artesanal**, mediante la estrategia de contribuir a la generación de ingreso de las unidades productivas artesanales del departamento a través del fortalecimiento en diseño, comercialización e innovación empresarial.

El efecto pretendido fue la diversidad en producto artesanal seleccionando, innovando y/o diseñando con una colección de 36 líneas de producto, donde cada línea está compuesta por 3 productos, lo que dio un total de 108 productos desarrollados.

- Estrategia Promoción–

Página [www.artesantiasquindio.com](http://www.artesantiasquindio.com)

Redes sociales facebook, instagram, blog, pinterest

Separadas en la revista de la cámara

Prensa, radio, televisión

Show room demostrativos (oficios y técnicas)

Actividades Turísticas (rutas de los artesanos)

Concursos especializados al sector

Marca Artesanías Quindio

Show rooms demostrativos y actividades con el turismo

-Estrategia Gestión de ventas

Ferias especializadas (Expo artesano Medellín, Expo artesanías Bogotá) y otros eventos complementarios.

Show Room (lanzamiento de nuevas líneas)

Rueda de negocios (compradores nacionales)

Marketing Digital

Productos especializados (Para el turismo, souvenirs, institucionales, productos experienciales, para mercados específicos cafés – decoración-empaques-biocomercio)

Turismo – rutas – experiencia – aldeas del artesano

Eventos comerciales

Se llevaron a cabo 9 eventos comerciales:

Muestra comercial en Container City: domingo 24 de abril de 2016, en Armenia.

Participación en la Feria Expoartesanal en Armenia del 6 al 9 de Mayo de 2016 en el centro de convenciones.

Participación en Expocafe, 20 al 22 de mayo (productos artesanales referentes al café).

Oferturismo, 26 y 27 de Mayo (Rutas del Artesano)

Expoartesano Medellín, del 8 al 17 de Julio de 2016 en Plaza Mayor. (Nueva colección de productos artesanales). Stand institucional de Artesanías de Colombia (eje cafetero).

Tercera Feria Empresarial Colegio Campestre. 3 de septiembre de 2016.

Feria del hogar y la Moda, 11 al 14 de noviembre 2016. Centro de Convenciones

Feria de Artesanía y Folclor en el colegio Inem en el marco de las fiestas de Armenia. Del 13 al 17 de octubre de 2016

Participación de 5 artesanos en la feria Expoartesanas 2016 y de los productos desarrollados en el proyecto convenio en el stand regional “Eje cafetero” de Artesanías de Colombia del 5 al 18 de diciembre

- Estrategia Desarrollo de productos

Se diseñaron 65 líneas de nuevos productos para comité Nacional de Artesanías de Colombia, de las cuales fueron aprobadas 49.

Se desarrollaron 41 prototipos de las nuevas líneas de producto.

Para la feria Expoartesano y Expoartesanas 2016 se produjeron 39 líneas de nuevos productos correspondientes a 187 unidades elaboradas por 28 artesanos

Show room y rueda de negocios

## 11TURISMO

### Actividades

-Sistema de indicadores de información turística

Diagnóstico Empresarial

SITUR (PCC)

Observatorio de Turismo Vacacional

Observatorio de Turismo de Reuniones

Estudio de Mercados de la Demanda del Turismo de Reuniones a nivel Nacional

-Fortalecimiento empresarial

Capacitaciones Dirigidas y Especializadas

Registro Nacional de Turismo

Normas Técnicas Sectoriales

Ruedas de Servicios

Turismo de Reuniones

Paisaje Cultural Cafetero

Incentivar Nuevos Productos Innovadores y Experienciales

Hablemos de Turismo

Tertulias Temáticas de Turismo

-Promoción

Rutas del Paisaje Cultural Cafetero

Acceso a Mercados

Turismo Vacacional

Turismo de Reuniones

-Actividades de gestión empresarial y gremial

Cafés Especiales

Sector Gastronómico

Anato Capítulo Quindío

Gobernabilidad

-Otras acciones

Jornada de formalización convocada por el viceministerio de turismo

Asesorías empresarios de turismo

Misión comercial Quindío destino de experiencias

Desayuno agencias de viajes y operadoras de turismo

X encuentro turismo naturaleza

Creación frente de seguridad empresarial dijin

Fortalecimiento cluster de turismo

Rueda departamental de negocios

Taller participativo: proyecto anillo verde del pcc en armenia

Taller cultura del agua - prácticas para el uso eficiente y ahorro del agua

Startup weekend de turismo

Evento policía nacional y gaula  
Recorrido la aldea del artesano Salento  
Proyecto: destinos turísticos sostenibles

## **12 Sector belleza**

Con este sector se buscó el mejoramiento profesional, empresarial y de desarrollo de servicios para las personas y/o establecimientos que hacen parte de este sector para el incremento de la competitividad de estas, a partir de la generación de capacidades en innovación, gestión comercial y profesionalización del servicio

La estrategia usada fue en el mejoramiento de sus capacidades comerciales, empresariales y el desarrollo de nuevos servicios a partir de la apropiación de herramientas de innovación, de gestión comercial, aprovechamiento de las TI y el fortalecimiento de las relaciones y alianzas con los proveedores de los productos que utilizan para la prestación de sus diferentes servicios

Actividades

-Diplomado en bioseguridad sector belleza

Asistentes: 40

-Taller de barbería profesional

Asistentes: 120

-Ciclo de foros de belleza “maquillaje con énfasis en corrección”

Asistentes: 157

-Ciclo de foros belleza “Balayage”

Asistentes: 128

-

-Ciclo de foros de belleza KERATINA

Asistentes: 58

-Ciclo de foros de belleza “CORTE DE TENDENCIA Y MODA”

Asistentes: 55

-Seminario “nuevas tendencias en maquillaje – día del peluquero

Asistentes: 250

Taller de maquillaje – yolie de vogue

Asistentes: 34

## **13 CAFÉS ESPECIALES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Trabajar por el desarrollo empresarial y comercial de los empresarios del sector de cafés diferenciados en el Departamento del Quindío

### **SUBSECTOR TIENDAS DE CAFÉ**

#### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Implementar actividades de fortalecimiento de la oferta y promoción de las tiendas especializadas de café y el posicionamiento del Departamento como el mejor lugar donde tomarse un buen café.

#### **SECTOR DE TIENDAS**

Se promocionaron las tiendas a través de las Rutas, publicaciones, boletines, etc. Campaña “Vale la pena volver al Origen”

Se promovió el día nacional del Café en el mes de junio para incentivar la visita de consumidores a las tiendas de café y el incremento en tiendas

Se promovió el concurso de la mejor taza de café de Calarcá con el fin de incentivar el consumo de café en habitantes del municipio y turistas

Se gestionó la publicación de artículos y reportajes de promoción a las tiendas de café del departamento en medios internos y externos a la Cámara de Comercio

#### **PROGRAMA DE CATAS- Aumento al consumo de café y promoción de las tiendas**

#### **OBJETIVO**

Promover el consumo y la oferta de Cafés Especiales de Armenia, a través de una actividad lúdica que involucra a las personas en el gran mundo de los cafés especiales.

#### **METODOLOGIA**

Para este ejercicio se hace una presentación audiovisual donde se cuenta a groso modo el origen del café, sus procesos desde el cultivo hasta la obtención de una buena taza y los principales beneficios que tiene para la salud el consumo de una buena taza de café, también se define como reconocer un café comercial, un café tradicional o corriente y un café de alta calidad o especial.

Seguido a esta presentación se presentan en las mesas acondicionadas para la catación, los cafés que han sido previamente seleccionados con el fin de realizar ejercicios de fragancia, aroma, sabor y sabor residual para determinar cuál es el café comercial, tradicional y el especial. Al final del ejercicio, el café que ha tenido

mejor aceptación, es preparado en un método alternativo de filtrado donde se realcen sus atributos de acuerdo a sus características y es brindado a los participantes con el fin de compartan su experiencia con el ejercicio

## PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo para esta actividad fueron personas con poder adquisitivo medio alto, en especial público joven o en edades productivas menores de 55 años (No limitaba personas mayores), también público universitario y personas que viven cercanas a tiendas de café, además de funcionarios públicos y privados en general.

## LUGARES DONDE SE REALIZARON LAS CATAS

COFFEE BREWING - CR 14 PARQUE SUCRE

CAFÉ EL COMPADRE - CR 13 #8 N-67 EDIFICIO CAÑA BRAVA

CAFÉ CUYABRO - CENTRO COMERCIAL SAN DIEGO PLAZA LOCAL 2

GUADUALITO - TEATRO CRUZ ROJA

CAFÉ 360 - AV. CENTENARIO #19N-60 CONTAINER CITY

UNIQUINDIO - FACULTAD DE ECONOMÍA

UNIQUINDIO – FACULTAD INGENIERIA DE ALIMENTOS

TIEMPO LIBRE – B/ GRANADA

PASAJE BOLIVAR CENTRO PASAJE BOLIVAR

TELECAFE – GOBERNACION DEL QUINDÍO

MANZANA COFFEE – PASAJE BOLIVAR

RESTAURANTE LOS LABRIEGOS

NACHOS CAFÉ - PASAJE BOLIVAR

RESTAURANTE DAR PAPAYA

NACAVA CAFÉ - PASAJE BOLIVAR

VASTAGO CAFÉ - AV. CENTENARIO CAS LAS PALMAS LOCAL 2

UNIVERSIDAD EAM

CAFÉ GENOVES - PASAJE BOLIVAR

FIKA CAFÉ – AL FRENTE PARQUE DE LA VIDA

MUKA CAFÉ – CENTRO COMERCIAL CALIMA

PARRILLA DEL CENTENARIO – AV CENTENARIO

PARQUE DE LA VIDA

CLEVER CAFÉ – UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

CAFÉ DEL PARQUE

Se formó una base de datos de los participantes a los cuales se les seguirá enviando vía correo electrónico, información relacionada con los beneficios del consumo de café con el objetivo de seguirlos motivando al consumo del mismo, además de invitarlos a eventos relacionados con la promoción de las empresas del sector café del departamento.

## SUBSECTOR EMPRESAS QUE REALIZAN TRANSFORMACIÓN

### OBJETIVO ESPECIFICO

Fortalecer la oferta de café y productos de los empresarios haciéndolos más competitivos, así como la promoción de sus productos y la realización de actividades que permitan el acceso a nuevos mercados y la articulación entre los diferentes actores de la cadena.

### PARTICIPACION EN EL MERCADO NACIONAL DE LAS MARCAS QUINDIANAS

-Actividades piloto (Show Room, Fams Trips) Proyecto HORECA

-Gestión para la participación de empresas del Quindío en ferias no especializadas donde se pueda generar ventas y posicionamiento de marca (preferiblemente ferias en las ciudades en las cuales se espera llegar con producto)

Se realizaron dos Coffee Show Rooms, uno en la ciudad de Bogota y otro en la Ciudad de Barranquilla, contando con buena asistencia de participantes y generando importantes contactos para los empresarios beneficiarios, quienes ya vienen haciendo seguimiento y propuestas comerciales

Se realizó un fam trip con compradores internacionales (Corea y Chile) a productores y transformadores locales para promover la oferta de producto, pero principalmente a incentivar y concretar cierre de negocios de distribución con clientes de los HORECA e Institucionales, la mayoría identificados incluso a través de los Coffee Show rooms, mediante la generación de una experiencia in situ alrededor de todo el contexto que es la esencia de la propuesta “Cafés Especiales del Quindío” , participaron de este fam trip 10 compradores.

Se gestionó la participación de 5 empresarios del sector en el congreso nacional de ANATO realizado en la ciudad de Armenia, para la presentación y promoción de sus productos ante las agencias de viaje.

### FACILIDAD PARA LA EXPORTACIÓN Y FORTALECIMIENTO ASOCIATIVO

A través del fortalecimiento de AQUICAFES como actor consolidado, se facilitó el canal exportador para pequeños empresarios que no contaban con una estructura comercial que les permitiera realizar el ejercicio. Se logró que tres empresas realizaran exportación a diferentes países (USA y CHILE)

El fortalecimiento a la Asociación consistió en la gestión de un gerente externo enfocado en el área comercial, es decir, en la búsqueda de negocios para la organización, además de la prestación de servicios en materia de exportación para los asociados y no asociados.

### FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Acciones encaminadas a fortalecer al empresario en temas de organización empresarial y herramientas para su competitividad.

RUEDAS DE SERVICIOS para empresarios del sector café según sus necesidades

**OBJETIVO:** Proporcionar información a los empresarios del sector café sobre diferentes servicios que prestan empresas privadas y entidades públicas y que se hacen necesarias para el engranaje y crecimiento de sus organizaciones. (Jornada de medio día)

En compañía con el área de gestión internacional se realizó la rueda de servicios Quindío Global para brindar servicios y resolver dudas a los empresarios.

Participaron alrededor de 50 empresarios del sector Café

**FORMACION DUAL -** Para oferta NO especializada donde se expendan café

El objetivo fue capacitar de forma básica la oferta No especializada en establecimientos donde se sirve café, en el buen uso de la herramienta que se tenía para la preparación del mismo, con el fin de que estos sitios ofrecieran un café bien preparado y se fomentara el consumo y la cultura por el buen café aumentando sus ventas y contando en su oferta con café de la Región.

**Públicos Objetivos**

Prestadores de servicios turísticos (Hoteles rurales y Urbanos)

Restaurantes

Cafeterías NO especializadas en todos los municipios

Fondas

En esta actividad se realizaron 200 visitas de formación en todo el departamento del Quindío

**GENERADOR DE ESPACIOS PARA EL SECTOR**

Se realizó un foro con el Gerente General de la Federación Nacional de Cafeteros con la participación de más de 120 Empresarios

**Objetivo:** Conocer los programas para el desarrollo del segmento de los cafés especiales por parte de la FNC

**EVENTOS DE CAFÉ EN SITIOS DE ACCESO A PÚBLICO-** Escenarios de café para el fomento al consumo en la Región (Festivales, mini ferias o showrooms)

Se promovió y acompañó a empresarios del sector a eventos de acceso público con el objetivo de promocionar sus productos y el fomento al consumo

-Festival Caminos del Quindío – Filandia

-Feria de Tuluá

Fiestas aniversarias de Buenavista, Calarcá y La Tebaida

**ACTIVIDADES DE ARTICULACIÓN – MODELO CLUSTER**

Concurso de Microlotes de café pergamino para SUBASTAS a Microtostadores.

**OBJETIVO:** Establecer canales de proveeduría de café de calidad, entre productores y transformadores – Empresarios de café diferenciado, realizando un

ejercicio de motivación hacia la búsqueda de la calidad y la dinamización de negocios internos en la Cadena Productiva de Cafés Especiales del Departamento. Se realizaron 2 subastas de Microlotes con la participación de más de 100 productores del departamento y la vinculación de 10 empresarios transformadores locales y 8 internacionales, los precios de venta alcanzados superaron en promedio más del 50% del precio inicial

Propiciar la Participación en EXPOESPECIALES como estrategia de promoción del café del Quindío

La participación en la feria Expoespeciales 2016 logró la promoción del origen Quindío como café de alta calidad nacional pues así lo manifestaron los cientos de visitantes al stand durante los cuatro días del evento.

Empresas participantes:

AQUICAFES – Asociación Quindiana de Cafés Especiales - Quindío

ASEMCAFÉ – Asociación Empresarial de Caficultores de Filandia - Filandia

ASOCIACIÓN CAMPESINA LA COSECHA - Circasia

Señor Café - Armenia

Coffee Conections – Armenia

Café Mama Elisa – Armenia

Café La Morelia - Armenia

Café el Ocaso - Salento

La feria tuvo lugar los días 5 al 8 de octubre en Corferias Bogotá, la puesta en marcha consistió en la promoción de la Región y empresarios quindianos, a través de la presentación y degustación de café de cada una de las 8 empresas participantes, recalcando en cada uno de ellos los atributos y sabores característicos que los identifican haciéndolos verdaderamente especiales.

El evento se utilizó como vitrina para todas las empresas del Quindío que están en el negocio de los cafés especiales o de calidad diferenciada, promocionando además la oferta como una de las mejores del país y cada una de sus marcas a través del Catálogo denominado “Vale la pena volver al Origen Quindío”, el cual contenía información de suma importancia acerca de cada uno de los municipios del departamento y de las marcas de los empresarios, haciéndola muy atractiva para los visitantes y compradores internacionales.

Durante los cuatro días de feria se hizo entrega de 800 catálogos a visitantes y clientes potenciales, con toda la información requerida, además de entregar degustaciones de café del Quindío a centenares de personas asistentes de diferentes nacionalidades

El objetivo de promoción comercial y de la región se cumple totalmente, logrando la visita en el stand de más de 1500 personas durante los cuatro días de la feria, con intereses en contactar empresarios cafeteros quindianos, a los cuales se les hizo el respectivo contacto y se les brindo la información correspondiente, tuvo tanta

concurrancia el Stand del Quindío que el canal CM& que cubría la feria, abrió y cerró su nota televisa desde el Stand, resaltando la originalidad del mismo por contar con tantos elementos de identificación de la Región.

Según las 8 empresas participantes el impacto de la participación en la feria es muy positivo, ya que permite al Quindío estar entre la vitrina de los Cafés Especiales de Colombia y abre la posibilidad a contactos de interés para entablar ejercicios comerciales duraderos, aunque la participación en esta feria se refiere más al posicionamiento de marca y relacionamiento comercial, se alcanzaron ventas alrededor de los \$ 10.000.000 y más de 50 contactos de diferente procedencia, incluso un empresario manifestó ya tener un adelanto significativo en la negociación con uno de los contactos realizados.

Procedencia de los Contactos

México

Alemania

Corea

Estados Unidos

Y diferentes Regiones del País como Medellín, Popayán, Bogotá, Chía (Cundinamarca)

EXPOEJECAFE - Vinculación en el evento, puede convertirse en el evento de café más importante en la Región (Poco a Poco va dando visibilidad a la industria de la Región)

Las Ferias regionales permiten la interacción entre actores claves de la cadena productiva para el crecimiento empresarial, pues potencializa la consolidación de clúster de la industria Departamental a través del encuentro de representantes de los diferentes eslabones productivos.

Se gestionó y promovió la participación de 20 empresarios en la feria regional con el objetivo de promocionar su actividad comercial y hacerlos más visibles.

**APOYO AL EMPRENDIMIENTO Y FOMENTO A LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR**  
Promoción, participación y seguimiento en el Boot Camp de innovación del sector de cafés especiales durante los tres días de su realización, contando con la participación de 30 empresas del Quindío.

## **14 PROYECTOS FONTUR NORMA DE TÉCNICAS SECTORIALES EN TURISMO SOSTENIBLE**

**Art. 5 Ley 1558 / 2012:** Calidad Turística: Las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización establecidas en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996 relacionadas con las actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Resolución 2804 / 2014 derogada por la resolución 0148 / 2015:

Resolución 0148 de enero 2015 derogada por la Resolución 3860 de diciembre 2015.

### **ETAPAS DE DESARROLLO DE LOS PROYECTOS**

- Convocatoria, diagnósticos y firma de compromisos
- Sensibilización. Capacitación a mínimo dos empleados de la empresa en la NTS TS
- Implementación: Asistencia técnica, acompañamiento y seguimiento
- Auditorías internas - Cierre de brechas
- Auditorías de certificación - Cierre de brechas

### **CONVOCATORIA:**

Con el apoyo y la gestión de las Gobernaciones y Cámaras de Comercio del PCC, se llevaron a cabo las convocatorias en cada departamento.

### **Criterios de selección:**

- Localizado en el PCC
- Inscrito en el RNT
- Paz y salvo en aportes a Fontur
- No haber recibido apoyos
- Firmar carta de Compromiso

## **SENSIBILIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA**

En promedio se brindaron entre 90 y 110 horas de Consultoría, representadas en actividades de Sensibilización y asistencia técnica personalizada a los PST.

Se contó con un equipo de 19 Consultores, que en promedio atendían 10 empresas.

Se desarrollaron metodologías de capacitación y de implementación de los SISTEMAS DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD y de CALIDAD, de acuerdo con la norma, lo que facilitó el proceso de implementación.

Cada empresario puso a disposición sus recursos técnicos, humanos y financieros para llevar a cabo la implementación de los requisitos de las normas.

## **AUDITORÍA INTERNA**

Para asegurar la imparcialidad de este ejercicio, un consultor diferente al de la Sensibilización e implementación, desarrolló el ejercicio de auditoría interna.

Como resultado se emitió informe por cada empresa, mediante el cual se identificaron No conformidades de los sistemas auditados así como posibles riesgos.

Posteriormente el consultor titula de la empresa, desarrollaba de la mano con el empresario, las propuestas e implementaciones de los planes de acción.

## **AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN**

Ejercicio aplicado por entidades acreditadas por Organización Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.

Se preseleccionaron: A INCONTEC y SGS

## **METAS DE LOS PROYECTOS**

### **FNT 252-2014 CALDAS**

<b>No. PST</b>		<b>Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad</b>		<b>Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)</b>		<b>Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO</b>	
<b>Meta</b>	<b>Vinculados</b>	<b>Meta</b>	<b>Certificados</b>	<b>Meta</b>	<b>Certificados</b>	<b>Meta</b>	<b>Certificados</b>
<b>30</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	22
NTS TS 003	8
AV 02	2
AV 03	1
AV 04	7

**FNT 253-2014 QUINDÍO**

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
30	32	26	32	9	9	0	5
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	17
NTS TS 003	15
AV 01	8

**FNT 254-2014 RISARALDA**

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
40	42	36	42	12	12	0	10
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	23
NTS TS 003	19
AV 02	1
AV 03	7
AV 04	4

**FNT 325-2014 VALLE DEL CAUCA**

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones en NTS de Calidad (Voluntaria)		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
20	20	17	18	6	6	0	3
100%		100%		100%			

TIPO DE NTS	
NTS TS 002	10
NTS TS 003	10
AV 01	8

## FNT 197-2014 PAISAJE CULTURAL CAFETERO

No. PST		Certificaciones en NTS TS Sostenibilidad		Certificaciones SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	
Meta	Vinculados	Meta	Certificados	Meta	Certificados
60	63	55	63	0	10

TIPO DE NTS	CALDAS	QUINDÍO	RISARALDA	TOTAL
NTS TS 002	15	28	7	50
NTS TS 003	3	2	6	11
NTS TS 004	2	0	0	2
SELLO A.C.	1	8	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>63</b>

### LOS PROYECTOS GENERARON CAMBIOS AL INTERIOR DE LOS ESTABLECIMIENTOS TALES COMO:

- Ajustes al cumplimiento de requisitos legales
- Generación de empleo y formalización laboral, pues cada establecimiento generó al menos un empleo con la contratación de la persona encargada del sistema de gestión de sostenibilidad y se logró que todos los empleados se contrataran de acuerdo con la legislación aplicable
- Se desarrollaron programas y aplicaron estrategias para minimizar los impactos medioambientales

### CONTRIBUCIÓN A LA CONSERVACIÓN DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO:

La declaración del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia (PCC) como patrimonio mundial por parte de la UNESCO, además de ser un reconocimiento a una región que ha demostrado su Valor Universal Excepcional, compromete al Estado colombiano y a todos los habitantes de Colombia en la preservación y conservación del mismo.

## **BENEFICIOS PARA LOS CONSUMIDORES**

- La certificación ayuda a los consumidores a saber cuáles negocios son verdaderamente responsables social y ambientalmente y a elegir con base en esto.
- En general la certificación aumenta la conciencia pública de prácticas empresariales responsables.
- La certificación puede alertar a los turistas sobre cuestiones ambientales y sociales de un área, permitiendo que actúen con más respeto o que contribuyan a encontrar soluciones.
- Las empresas certificadas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad

## **PRESENTACION DE LA ENTIDAD A AUDITORIA DE SEGUIMIENTO:**

Se presentó Auditoria de seguimiento al sistema de gestión de Calidad el día 16 de agosto de 2016.

### **PROGRAMA DE FORTALECIMIENTOS EMPRESARIAL EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES**

NTS-TS-002 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

NTS-TS-003 AGENCIAS DE VIAJES

NTS-TS-004 RESTAURANTES

## **JUSTIFICACION:**

La resolución No 3160 del 5 de octubre de 2015, establece los requisitos para la certificación en normas técnicas sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación turística.

El artículo 5 de la ley 1558 de 2012 dispone “Calidad turística: las normas técnicas de calidad expedidas por unidades sectoriales de normalización establecidas en el artículo 69 de la ley 300 de 1996 relacionadas con actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”.

En el artículo tercero de la certificación, el proceso de certificación por medio de la plataforma virtual es voluntario, los prestadores de servicios turísticos que inicien el proceso de certificación por medio de esta herramienta deberán diligenciar los formatos y adjuntar las evidencias a la plataforma virtual para la certificación en calidad turística de las NTS obligatorias y voluntarias que El Ministerio De Comercio Industria Y Turismo establezca.

Parágrafo: El prestador de servicios turísticos adjuntará la información requerida por cada uno de los requisitos establecidos en cada norma técnica sectorial, para lo cual tendrá como guía el anexo 1 de la resolución 3160.

De acuerdo a lo anterior, se considera necesario que los empresarios cuenten con los conocimientos básicos para que puedan dar cumplimiento a los estándares establecidos en las diferentes normas de sostenibilidad y calidad exigidas por el Ministerio.

### **OBJETO:**

Brindar asesoría a los empresarios prestadores de servicios turísticos de la región en la implementación de la norma de sostenibilidad NTS 002- NTS 003- NTS 004 con el fin de fortalecer los procesos internos y puedan dar cumplimiento a los estándares de la plataforma virtual.

### **ACTIVIDADES:**

1. Diseño de piezas de promoción y convocatoria
2. Convocatoria y promoción del servicio
3. Realización de cronograma de actividades
4. Realización visita diagnostico (2 horas por empresa)
5. Realización jornadas de sensibilización en la norma NTS (Mínimo dos personas por empresa)
6. Brindar asistencia técnica en la elaboración y diligenciamiento de las herramientas soportes en cumplimiento de cada ítem de la norma objeto de estudio.
7. Preparación de informes y seguimiento
8. Realizar visita de comprobación de cumplimiento de requisitos (auditoria Interna 4 hs )
9. Se estudiara la viabilidad de habilitar un chat 24/7 para complementar el desarrollo de esta actividad.
10. Verificación de soportes en cumplimiento del anexo 1 de la resolución 3160 (plataforma Virtual)

<b>QUINDÍO</b>		
<b>EMPRESAS INSCRITAS</b>		
<b>Tipo de Empresas</b>	<b>N. de Empresas</b>	<b>% Participación</b>
Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	55	77%
Agencias de Viajes	14	19%
Restaurantes	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

**NTS-TS-002 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

**NTS-TS-003 AGENCIAS DE VIAJES**

**NTS-TS-004 RESTAURANTES**

## GRUPO DE OCTUBRE – ARMENIA Y QUIMBAYA

### PROGRAMA DE FORTALECIMIENTOS EMPRESARIAL EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES- PALMIRA

#### CONSULTORÍA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL QUINDÍO- COMODEQUI.

##### 1. AUDITORIAS INMOBILIARIAS

DATOS	INMOBILIARIA ARD ASESORAR	INMOBILIARIA GLORIA AMPARO
NIT	41889835-8	41900238-7
CIUDAD	Quindío- Armenia	Quindío- Armenia
SECTOR	Servicios- Inmobiliario	Servicios- Inmobiliario
TAMAÑO DE EMPRESA	Mediana Empresa	Micro Empresa
REPRESENTANTE LEGAL	RODRIGUEZ OROZCO LILIANA	URIBE CASTRO GLORIA AMPARO
DIRECCIÓN	CLL 19 12 41 OF 5 MEZANINE ALTAVIS	CR. 19 NRO. 1N-00 LC. 22 NISA BULEV
TELÉFONO	3104921429 - 7413427	3127979679 - 7469140
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:liliana@asesorarcolombia.com">liliana@asesorarcolombia.com</a>	<a href="mailto:gloriauribe5@yahoo.es">gloriauribe5@yahoo.es</a>

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

### **FRENTES DE SEGURIDAD COMERCIAL**

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 9 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 9 FSC se ha logrado impactar a 263 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 Calarca,La Tebaida, Circasia y Filandia donde 171 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 HOTELEROS Y TURÍSTICOS**

Los frentes de seguridad turísticos y hoteleros es otro programa preventivo que se está incursionando en el departamento del Quindio con la ayuda de PONAL de turismo donde estamos integrando a todos los comerciantes dedicados al alojamiento de personas, el primer frente de seguridad turístico y hotelero lo ejecutamos en el municipio de la Tebaida donde logramos a través de una campaña denominada la celutom donde integramos con un dispositivo móvil a 15 empresarios hoteleros conectarlos de manera directa con la guardia de la PONAL para atender casos de emergencia ; este frente de seguridad no tiene ningún dispositivo de disuasión como las alarmas comunitarias debido a que los hoteles están dispersos por el municipio de la Tebaida y por tal razón dimos inicio a un dispositivo móvil dado en comodato a la guardia de la PONAL para así direccionar casos de emergencia de manera directa.

### **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 EMPRESARIAL DIJIN a todos los propietarios de las empresas más grandes del departamento del Quindio; El jueves 17 de noviembre del 2016, la cámara de comercio de Armenia y del Quindio aliado de la Policía Nacional realiza el lanzamiento oficial del programa preventivo de FRENTE DE SEGURIDAD

EMPRESARIAL- DIJIN, donde 33 grandes empresas se vinculan a tan importante iniciativa que se está incursionando desde el mes de Junio del año en curso; además 40 empresas más se encuentran en proceso de vinculación; Para el año 2017 en compañía de la DIJIN de la Policía Nacional y con el gestor el Sub Intendente Diego Fernando García , vincularemos alrededor de 70 empresas más para año próximo; la aceptación que ha tenido este programa ha sido bastante amplia debido a que se han atendido casos de hurto y sobre todo se han brindado herramientas preventivas para los empresarios de todos los sectores comerciales que hacen parte de esta iniciativa.

#### ENTRENAMIENTOS EN PREVENCION DE DELITOS

A todos los participantes de estos programas preventivos como lo son los frentes de seguridad comercial y los frentes de seguridad empresarial, se han entrenado en las problemáticas más comunes en nuestro entorno como:

- Hurto y sus modalidades
- Extorsión , secuestro y estafa
- Documentología
- Especies monetarias
- ESCNNA
- Lavado de activos

#### MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS FRENTE DE SEGURIDAD COMERCIAL

Mensualmente se está generando reunión de líderes de frente de seguridad comercial , donde funcionarios de la PONAL y la CCAQ atienden requerimientos por parte de los comerciantes , además se tocan temas como el funcionamiento de los dispositivos , donde se da a conocer recomendaciones y tips de seguridad , donde también se atienden casos de inquietudes y dudas que tengan los comerciantes referentes a la seguridad de las zonas comerciales que representan , también se direccionan casos con entidades en las cuales los comerciantes manifiestan que es de vital importancia que se tenga vinculo que ayude a dinamizar y a generar mayor nivel de seguridad.

#### CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN MONETARIAS

El Banco de la Republica a trabajo de la mano con la CCAQ para generar espacios de socialización y de difusión para que los empresarios conozca todas las características de seguridad que tiene las nuevas especies monetarias que a partir de Marzo del presente año entro en circulación, alrededor de 200 empresarios de los municipios de Armenia, Calarcá, Quimbaya , Filandia y Salento fueron capacitados para lograr identificar de manera práctica todas las características de seguridad que tienen esta nueva moneda, teniendo un resultado favorable por que de ahora en adelante las personas lograran familiarizarse con la nueva moneda .

## RED DE APOYO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO

En las visitas de difusión y socialización de los programas preventivos como los frentes de seguridad comercial nos acompaña el coordinador de la red de aliados para la prosperidad el SR INTENDENTE JEFE FLOREZ, donde da a conocer al sector comercial la importancia de pertenecer a la red de aliados donde se tiene contacto directo con la PONAL, tránsito, ambulancias, bomberos y la oficina de gestión del riesgo, donde enfatizamos en que en cada frente de seguridad que se constituya en el departamento es fundamental que el líder comercial haga uso de este medio de comunicación para así dar a conocer cualquier eventualidad en tiempo real para así dejarlo a disposición de la entidad competente.

Además este programa de la red de aliados es de interés para cualquier empresario o comerciante que quiere acceder a la red, no necesariamente tiene que pertenecer a un frente de seguridad comercial; ya son muchos los empresarios y comerciantes que han accedido a este medio de comunicación ya que es muy eficaz y de respuesta inmediata.

## BOLETÍN ESTADÍSTICO DE SEGURIDAD

Diariamente los funcionarios de la PONAL de la especialidad de la DIJIN difunde por los grupos de seguridad comercial en el departamento del Quindio boletines diarios de novedades donde proporcionan información de interés general como (Noticias Empresariales, Noticias Nacionales, Noticias Internacionales) además información relacionada con el estado de las vías a nivel nacional, esta información se replica de manera actualizada y es proporcionada a todos los empresarios y comerciantes que están integrados en los grupos de whatsapp de seguridad comercial en el departamento del Quindio. Los empresarios del sector hotelero y turístico están muy a gusto con este flujo de información ya que se enteran de primera mano de todos los sucesos sobre los estados de las vías porque así direccionan o toman decisiones en cuanto a la realización de sus reservas.

## ARTÍCULOS DE SEGURIDAD COMERCIAL EN LAS EDICIONES DEL PERIÓDICO CÁMARA EN ACCIÓN

En las ediciones del periódico Cámara en Acción, siempre hay secciones de seguridad comercial referente a todos los programas preventivos que está adelantando la CCAQ en compañía con la PONAL como lo son : frentes de seguridad comercial ,frentes de seguridad turísticos y hoteleros y frente de seguridad empresarial-DIJIN , y demás eventos que se ven relacionados con la seguridad empresarial y comercial del departamento; este tipo de difusión ha generado mucho impacto porque por este medio los empresarios y comerciantes se

informan en todos los programas preventivos y proceden a comunicaren con nosotros con el ánimo de participar activamente en los programas anteriormente mencionados, este medio nos ha facilitado replicar la información de forma veraz para así contagiar a las personas sobre prevención y la importancia de participar activamente de ellos.

#### CAPACITACION EN FLETEO Y HURTO A CELULARES

Estas capacitaciones se han llevado a cabo en conjunto con la DIJIN de la PONAL , especialidad experta en la realización de todo el tema de hurto, donde se ha logrado brindar información como las modalidades de hurto y el modo que operan estas personas dedicadas a esta modalidad de hurto, estas charlas se han realizado con el SUB INTENDENTE Diego Fernando García experto en fleteo y hurto, donde estos programas se han realizado en sectores como : comerciales, banqueteros ,hoteleros y bancarios; donde se ha generado conciencia de que debemos tener mayor precaución en el momento de retirar altas sumas de dinero y de utilizar correctamente los dispositivos móviles , el fleteo a conllevando a que la PONAL tenga un grupo especial para el monitoreo constante en todas las redes bancarias del municipio de Armenia.

#### CURSO ANTIROBO ANTI EXTORSION

Estos conversatorios se han llevado de manera exitosa ya que se le brinda un total acompañamiento al sector empresarial y comercial que se ve afectado por este flagelo, las charlas sobre extorsión y secuestro han sido lideradas por el señor INTENDETE Cesar Melo especialista del GAULA de la PONAL; donde estos espacios se han desarrollado en los municipios de Quimbaya , la Tebaida y en Armenia; El día 30 de Septiembre se llevó a cabo un gran evento donde articulamos comerciantes de Armenia ,Circasia y Salento, donde de manera lúdica dimos a conocer el primer curso Anti/ robo y Anti/extorsión donde más de 100 empresarios y comerciantes fueron certificados en temas preventivos como la USURA,HURTO Y SUS MODALIDADES Y EXTORSION Y SECUESTRO, en este encuentro logramos articular diferentes modalidades de la PONAL como Prevención ,DIJIN y Gaula , para tener como resultado que las personas participantes empiecen a ser preventivos y que empiecen a identificar los flagelos que se están presentando en nuestro departamento; este evento se replicara en los diferentes municipios con el ánimo de que el sector comercio se entere de estas herramientas preventivas.

#### PROGRAMAS CON POLICIA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

En este ítem se logró desarrollar unos de los grandes programas que maneja la PONAL de infancia y adolescencia, donde la difusión fue realizada al sector hotelero y turístico; donde se trató el tema de ESCNNA (explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes) donde articulamos la charla en la red hotelera de los Decamerón, donde fue capacitados alrededor de 40 colaboradores y también los directivos de estas red hotelera.

## **16 INNOvación y tecnología para el Quindío**

### **QUINDÍO INNOVA**

Se adelantó el proyecto “Desarrollo de capacidades de I+D+i para incrementar la competitividad en empresas y emprendimientos del departamento del Quindío, Occidente”, con los siguientes aliados estratégicos: Gobernación del Quindío (ejecutor por ser financiado con Sistema General de Regalías), ParqueSoft Quindío, Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt, Universidad la Gran Colombia y Camara de Comercio de Armenia y del Quindío.

El proyecto se ha desarrollado con los siguientes objetivos:

- Objetivo 1: Desarrollar capacidades de I+D+i en las empresas del departamento del Quindío
  - Diseño y aplicación del instrumento de evaluación de las capacidades y necesidades de I+D+i

Aplicado a cuatrocientas setenta y seis (476) mipymes del departamento y arrojó los siguientes resultados; la Capacidad de innovación de las Mipymes fue entre excelente y buena en un 52%; el 72% de empresas de la región no realizan estudios de vigilancia tecnológica; el 74% de empresas no han participado en procesos de innovación abierta; el 80% no cuentan con una unidad de I+D+i ; el 76% no han realizado estudios de futuro; el 59% de empresas no han formulado o implementado una estrategia de innovación; el 71% de las mismas no cuentan con modelo de innovación, modelo de gestión de innovación o sistema de gestión de innovación.

Este estudio, es el primero que se hacía en el departamento del Quindío y era una de las dos fundamentaciones para determinar, las acciones de transferencia tecnológica, asistencia técnica y transferencia de conocimiento, necesarias para las mipymes en el marco del proyecto.

- Plan de formación el cual contenía las siguientes acciones específicas
  - Mentalidad y cultura de la iNNovación: Se busca que las mipymes, universidades y emprendedores se empoderen del tema de la iNNovación, su importancia, los diferentes tipos de iNNovación y que ellos como empresarios podrían desarrollar y aplicar estrategias de iNNovación en sus empresas. Se hicieron talleres prácticos de 20 horas, con grupos de máximo 25 personas, impactando a 369 mipymes o personas de estas.
  - Transferencia tecnológica en vigilancia tecnológica: 40 horas de transferencia impactando 26 empresas y 4 universidades.
  - Transferencia Tecnológica en Open Innovation/Innovación Abierta: 40 horas de transferencia tecnológica por la universidad USCH de Chile impactando 70 empresas y/o personas de estas.

-Gestión tecnológica: 80 horas de asistencia técnica y transferencia tecnológica por la Fundación Tecnalia. Acción con la que se ha impactado a 69 empresas mipymes.

-Desarrollo de ecosistema de iNNovación: Transferencia tecnológica para tener un ecosistema de iNNovación. Se impactó 59 mipymes y/o personas de estas.

-Desarrollo de equipos de I+D+i en las empresas e instituciones (Unidades de iNNovación): Se busca implementar en 30 Mipymes unidades de iNNovación y ecosistemas de iNNovación empresarial con el fin que ideen, diseñen y lancen al mercado bienes y servicios innovadores y diferenciadores. Estos empresarios se acompañaron de tres vigías tecnológicos y dos magister en iNNovación.

En promedio cada empresa recibe entre 10 y 12 asesorías personalizadas (3 a 4 Horas c/u) y desarrolla un ejercicio de aprendizaje de vigilancia tecnológica y de la plataforma de innovación abierta. Las empresas diseñaron el modelo del plan estratégico de iNNovación y reciben asistencia técnica en desarrollo y metodología de unidades de iNNovación.

-Foros de iNNovación para empresas, universidades, emprendedores, grupos de investigación: Se desarrollaron tres foros (iNNovación abierta, sistemas de iNNovación y vigilancia tecnológica) con la asistencia de 424 personas.

- Objetivo 2: Incorporar tecnologías blandas que sirvan de apoyo para procesos de I+D+i

-Estructuración de la Unidad de vigilancia tecnológica: La Fundación Tecnalia desarrolló la metodología y aplicó tres estudios de vigilancia tecnológica en tres sectores priorizados por el Plan Regional de Competitividad.

-Etapa I. Identificación de necesidades

-Etapa II. Desarrollo de los estudios de VT por sectores priorizados en el Plan Regional de Competitividad y PECDTI

-Etapa III. Presentación y divulgación de resultados de la estructuración y puesta en marcha de esta unidad tendrá tres fases

Los estudios fueron para los siguientes sectores:

TIC:

¿Cuáles son las capacidades del Departamento del Quindío en cuanto a TIC se refiere?

¿Cuáles son los focos de trabajo del sector TIC en el Departamento?

¿Cuáles tecnologías están a la vanguardia en el mundo con respecto a los focos de trabajo del sector TIC en el Departamento?

SERVICIOS TURISTICOS:

¿Cuáles son las tendencias tecnológicas en y para la prestación de servicios turísticos y su oportunidad de apropiación en el turismo del PCC-Turismo inteligente: Smartcity?

¿Cuáles son las principales tendencias en las tecnologías móviles aplicables al consumo turístico del Quindío?

## SECTOR AGROINDUSTRIA- Sub segmento Plátano

¿Cuáles son las principales tendencias tecnológicas para el subsector de Plátano?

¿Cuáles son las principales innovaciones mundiales en esta temática susceptibles de ser transferidas al Departamento de Quindío?

¿Cuáles son las tendencias en cuanto a valor agregado se refiere?

- Acompañamiento para la incorporación de la plataforma de Open Innovation a las empresas e instituciones;

Se pretende que los empresarios logren identificar oportunidades de negocio y a la vez, si tiene algún problema u oportunidad de desarrollo de un producto y/o servicio, lo publiquen en la plataforma para que otra empresa o persona ofrezca soluciones en cualquier parte del mundo.

- Objetivo 3: Generar escenarios que faciliten el desarrollo y la aceleración de negocios innovadores.

Se implementó y desarrolló espacios y proceso de acompañamiento a personas emprendedoras y emprendimientos de reciente creación para promover, incentivar, acompañar la creación y aceleración de emprendimientos de alto impacto. Objetivo a cargo Parquesoft acompañado por la CCAQ.

- Identificación de las oportunidades para el desarrollo de emprendimientos de base tecnológica en el departamento:

Estudio aplicado por la universidad la Gran Colombia para conocer en el Quindío en que sectores los emprendedores estaban buscando identificar ideas de negocio y crear emprendimientos de base tecnológica. El estudio permitió saber: Los emprendedores de la región se encuentran enfocados en satisfacer las necesidades del entorno empresarial para apoyar el crecimiento y fortalecimiento de la región; el desarrollo primordial de los emprendedores a través de sus empresas se encuentra altamente relacionado con la tecnología; se identificaron desarrollos proyectados al apoyo y fortalecimiento del turismo; procesos encaminados al logro de los objetivos del aparato productivo comercial y que las empresas de base tecnológica y principalmente las dedicadas a la fabricación de software, en número, son pocas comparadas con los otros sectores empresariales.

Realización de Bootcamps de I+D para empresas y emprendimientos de reciente creación de la región y Divulgación y Realización de Startup weekend y maratones de emprendimiento

Para las actividades de fomento del emprendimiento y la búsqueda de ideas y soluciones innovadoras en los sectores de turismo, agroindustria y tecnologías de la información se desarrollaron 4 Bootcamps con asistencia de 302 personas y desarrollo de más de 20 ideas de negocio, también aplicaron tres Startup weekend con asesoría de 42 emprendimientos de base tecnológica.

Acompañamiento en el proceso de consolidación de las Startups seleccionadas

Se han acompañado 42 emprendimientos con un promedio de 25 asesorías especializadas por emprendimiento en temas de modelo negocio, marketing, talento humano y aspectos financiero

- Seminario de creación y operación de redes de inversionistas Ángel, dirigidos a empresarios e inversionistas. Generación de una cultura de inversión en los emprendimientos del departamento desarrollando tres actividades específicas, dos acciones de formación con talleres dictados por la empresa Capitalia y una prueba piloto con inversionistas de Medellín y cuatro emprendedores del Quindío.

- Difusión a nivel nacional e internacional que el proyecto Quindio innova ha logrado. Chile: Presentación del proyecto a la Coordinación técnica del proceso de transferencia en Innovación Abierta (Open Innovation) con el equipo de la Universidad Santiago de Chile (USACH).

- México: Presentación del proyecto QUINDIO INNOVA en las instalaciones de la Universidad Autónoma del Estado de México.

- Participación en la Videoconferencia del Grupo de Trabajo 4 (Desarrollo Tecnológico) de la Sección de Competitividad, Innovación y Tecnología del Departamento de Desarrollo Económico de la Organización de los Estados Americanos (OEA)

A nivel Nacional

- Tres estudios de Vigilancia Tecnológica (Cafés especiales - Turismo - Software)

- Tres Artículos publicados en revistas indexadas y dos en proceso.

- El estudio de análisis de capacidades de innovación es el de mayor número de empresas realizado en Colombia para un departamento.

## **ESTUDIOS Y OBSERVATORIOS EMPRESARIALES**

Los estudios y observatorios empresariales y económicos de la CCAQ. Tienen como función generar un espacio para la Investigación, reflexión y difusión de la actualidad económica y empresarial del Departamento.

Busca proveer una herramienta de medición e información como base de la toma de decisiones en los sectores económicos, empresariales y públicos; que permita establecer ventajas competitivas e identificar oportunidades en el tiempo para el Quindío, a continuación se nombran los estudios del año 2016

<b>Dinámica Empresarial 2016 y movimiento de sociedades</b>
<b>Prácticas de consevación medio ambiental de las empresas del Quindío</b>
<b>Observatorio de turismo Fin de Año 2015, Semana Santa 2016)</b>
<b>Agroindustrial del Quindío 2016</b>
<b>Observatorio de Comercio Exterior en el Quindío</b>
<b>Observatorio TIC 2016</b>
<b>Observatorio de Cafés 2016</b>
<b>Estudio de Gastronomía en el Quindío 2016</b>
<b>Flujo vehicular (Salento, Filandia, Pijao, Buenavista)</b>
<b>Estadística y percepción de la seguridad del departamento del Quindío</b>
<b>Estudio de percepción del servicio de aseo en la ciudad de Armenia</b>
<b>Estudio de evaluación posterior de las empresas que han participado en los proyectos de CCAQ.</b>
<b>Estudio de seguimiento a la dinámica de registros públicos (matriculados y cancelados)</b>
<b>Observatorio económico regional del turismo de reuniones</b>
<b>Estudio de gustos y preferencias en los medios de comunicación por parte de los empresarios de CCAQ.</b>
<b>Coyuntura económica del departamento del Quindío (Informe Superintendencia)</b>
<b>Informe comparativa comercial de ventas temporada Diciembre-Enero (7 municipios)</b>
<b>Informe de percepción del Alumbrado Público para el centro de la ciudad de Armenia</b>
<b>Observatorio SITUR Paisaje Cultural Cafetero (PCC)</b>
<b>Estudio de movilidad en la ciudad de Armenia</b>
<b>Resultado Fiestas aniversarias del Municipio de Calarcá</b>
<b>Resultado Festival Camino del Quindío Filandia</b>
<b>Radiografía de la ocupación del espacio público por vendedores ambulantes y estacionarios</b>
<b>Resultados Festival de Velas y Faroles en Quimbaya</b>
<b>Medición del Congreso Anato 2016</b>
<b>Medición del Congreso de Fenalco 2016</b>

## INTEGRACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

El apoyo a al mejoramiento de los entornos y la competitividad, esta también enmarcado en el uso de las tecnologías de la información, por tal razón se desarrollaron una serie de actividades para el mejoramiento del conocimiento sobre el uso de las diferentes plataformas tecnológicas y el fortalecimiento tecnológico de las plataformas tecnológicas que la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, ofrece a los empresarios.

Capacitación Programación/Funcionalidad Plataforma CCAQ 25 hrs Ing. J.Cardona

Recibir la capacitación sobre programación/funcionalidad plataforma CCAQ 40 h.

Capacitación de 5 funcionarios de CCAQ administradores de contenidos de plataformas y programación

Consultoría de los procesos actuales de promoción y estadística que se ejecutan en las plataformas.

Desarrollo sistema de control de versiones y puesta a punto para empezar con actualizaciones en CCAQ.

Soporte técnico de la plataforma CCAQ 15 h.

Módulo que le permite al administrador general la asociación entre las cuentas de las dos plataformas.

El empresario que inicie sesión en CCAQ y que tenga cuenta en alguna de las aplicaciones...

Revisión de la comunicación entre los servicios web de CCAQ y las aplicaciones del backend.

En la página de inicio de la plataforma de CCAQ se activará un servicio web que traería las ofertas de...

En la información detallada de cada empresario en la plataforma de CCAQ se creará un espacio ...

El sistema de comentarios de los visitantes se reemplazará por uno utilizado masivamente, ...

**Desarrollo Campaña de Relanzamiento Sistema Informatico Integrado CCAQ - Informes de avances semanales**

**Revisión, Recolección y Depuración de Contenidos de la Plataforma CCAQ - Informe de avances semanales**

**Reunión con empresarios para Apropiación Tecnológica de nuevos servicios Informaticos - 20 emp/sec - Prog Seman**

Mejorar las formas en que se muestran los filtros en CCAQ como la ubicación de los hoteles.

Eliminar los fondos y texturas que actualmente no se usan en CCAQ.

Eliminar íconos y decoraciones innecesarias en CCAQ.

Revisión/correcciones globales para mejorar en este punto: El diseño visual y de la información es demasiado...

Rediseñar el pie de página de CCAQ ya que tiene un espacio muy grande sin utilizar.

Cambiar la tipografía de la plataforma CCAQ.

Se reemplazará el chat existente en CCAQ y se instalará el chat que se encuentra en Oferto...

Pasar las aplicaciones a nombre de la CCAQ. Incluye la inscripción y pago en Google Play y en App Store...

Arreglar el filtro y paginador de categorías en los minisitios.

Mostrar productos sin ofertas. Este ítem va ligado al anterior, esto quiere decir que...

Implementación del sistema para el control de requerimientos

Actividades transversales (Mejoras en el código, implementación de buenas prácticas de programación)

## **GESTION INTERNACIONAL**

La Unidad de Gestión Internacional es el área encargada de brindar asesoría y apoyo a las empresas Quindianas con potencial exportador.

A través de esta Unidad, se crea el Convenio Interinstitucional con Procolombia, entidad encargada de la Promoción del Turismo a nivel Internacional, Promoción de la Inversión extranjera directa en Colombia y Promoción de las exportaciones Colombianas al mundo. En esta última línea, entran a operar los Centros de Información de Procolombia a través de la unificación de entidades nacionales cuyo objetivo es el apoyo a la internacionalización de las empresas. Lo que se busca es la consolidación de una estrategia conjunta dirigida a atender las necesidades de Información de Comercio Exterior del sector empresarial Quindiano.

En el Centro de Información de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, se apoya al empresario en su proceso de expansión a mercados internacionales, prestándole servicios de información, capacitación y asesoría especializada en temas de comercio exterior.

Objetivo general unidad de gestión internacional

Generar competitividad en los procesos de comercio exterior en el departamento del Quindío.

Objetivos específicos

1. Fortalecer a la empresa quindiana en sus actividades de exportación.
2. Vincular al empresario Quindiano en actividades comerciales para la promoción de sus productos.
3. Generar cultura exportadora.
4. Generar alianzas estratégicas con las diferentes entidades para beneficio del comercio exterior de la región.
5. Contribuir con la internacionalización de las empresas y productos de la región.

## **Objetivo específico I**

FORTALECER A LA EMPRESA QUINDIANA EN SUS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN

### **Actividades para el cumplimiento del objetivo:**

1. Identificación de empresas con Potencial Exportador.
2. Asesoría Personalizada.
3. Apoyo mediante otras áreas de Procolombia (Desarrollo estratégico Internacional y Etapa Comercial)
4. Capacitación.
5. Atención al Usuario.

## **GESTION ADMINISTRATIVA Y SOPORTE**

### **PROGRAMA CAPACITACIÓN INTERNA**

Servicio al cliente, capacitaciones motivacionales, trámites de la cámara de comercio, actualización normativa, capacitación en registro único de proponentes

Capacitación en actualización de la circular única.

Capacitación Decreto 1510 de 2013.

Normatividad de entidades sin ánimo de lucro.

Causales de devolución en registro mercantil.

Capacitación en registro de Marcas y patentes y propiedad industrial en general.

Capacitación en el estatuto del consumidor.

Capacitación en el Impuesto al consumo.

Capacitación nuevo código de policía.

Capacitación en aplicativo SII.

Conceptos básicos sobre importación y exportación.

Capacitación general en circular única.

Seminario gladiadores del servicio al cliente.

Seminario el líder de mi vida soy yo.

Conocimiento e identificación de la nueva familia de billetes del banco de la república.

Capacitación en Sistema de Gestión de la Calidad.

Jornadas de retroalimentación semanales entre funcionarios de registros públicos.

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo y autocuidado.

## **PROGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### Mantenimiento del sistema y su mejora continúa

Actualización de la información referente al seguimiento del sistema:

-Indicadores de gestión.

-Acta de revisión gerencial.

-Seguimiento a acciones correctivas y planes de mejoramiento.

-Auditorías internas.

Se realizaron ajustes a diferentes formatos y manuales.

### Capacitación en las normas ISO 9001

Se realizaron capacitaciones virtuales y presenciales en la norma a funcionarios de la entidad

## **PROGRAMA SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

### Implementación conforme las directrices Confecamaras para unificación del sistema

Se realizó el informe de gestión vigencia 2016 con los parámetros establecidos por confecamaras con referencia al modelo estándar de control interno.

Actualización de información y actividades ejecutadas durante el año 2015.

Implementación conforme las directrices de los sistemas de registros públicos, archivo, contabilidad y de la página web

## **PROGRAMA AVANCE INFORMATICO**

### Mantenimiento y actualizaciones de los sistemas de registros públicos, archivos, contabilidad y de la página web

Se realizaron las actualizaciones a los sistemas de registros y contables con respecto a la normatividad vigente.

Se realizó la parametrización al SII.

Se realizó la actualización del software antivirus.

Se realizan las respectivas copias de seguridad de acuerdo a los requerimientos de cada área.

Se realizan copias diarias de seguridad del área de registros públicos y el software contable.

Se implementó un mecanismo de verificación de identidad para la realización de los trámites virtuales.

## **PROGRAMA ESTADOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTOS**

Velar por la ejecución presupuestal conforme a lo aprobado por la junta directiva

Estados financieros conformes las normas actuales que regulan las cámaras de comercio y presentación oportuna de los informes

Se presentaron 11 informes parciales de ejecución presupuestal a la junta directiva cada mes, con el fin de realizar el control de ejecución conforme a las NIIF.

## **PROGRAMA PLANES DE MEJORAMIENTO**

Velar por el cumplimiento de los mismos

Plan de Mejora con respecto a observaciones de la Contraloría: Se generó un informe ejecutivo en el cual se relacionaron las observaciones que permitieron la mejora continua en aspectos relacionados con las diferentes áreas de la entidad.

Plan de mejoramiento Superintendencia: Con respecto a las observaciones se realizó la devolución de dinero según aplicaba a los comerciantes la ley 14209, la depuración del registro según la ley 1727 y las publicaciones de información de interés general según la ley 1712.

Plan mejoramiento ISO: Con respecto a la auditoria de seguimiento se generaron 3 hallazgos menores, los cuales fueron cerrados oportunamente y aprobados por el auditor asignado por Icontec.

## **CONCLUSIONES**

En el año 2016 la Camara de Comercio de Armenia y del Quindío, cumplió con el desarrollo de todos sus objetivos estratégicos del plan de trabajo, con eficiencia en el uso de los recursos técnicos en un 100 % y eficacia en la ejecución de las metas propuestas en el cumplimiento de las metas propuestas de su plan estratégico alcanzando un 100 % de cumplimiento

ATENTAMENTE



**RODRIGO ESTRADA REVEIZ**  
Presidente Ejecutivo