

CAMARA DE COMERCIO DE
ARMENIA Y DEL QUINDÍO
INFORME DE GESTIÓN
2019



Comercio de Armenia y del Quindío durante la vigencia 2019, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico de la entidad.

Formalización: La implementación del censo empresarial, con el desarrollo de la aplicación virtual, se logró determinar el lugar exacto de las empresas formales e informales, se preguntó y analizó las razones de la informalidad en las empresas o establecimientos no formales, con la cual se diseñaron estrategias y líneas de actuación, para promover la formalización, además del acercamiento que se tuvo con ellos, donde se le informó los beneficios de ser formal y el valor agregado por los servicios que ofrece la cámara para las empresas y/o establecimientos formales en el Quindío.

El mejoramiento de las herramientas de virtualización y la promoción y socialización de las mismas, fue una estrategia que apalancó e incrementó los procesos de renovación y matrículas de nuevas empresas, durante el 2019, por medio de la virtualidad. La campaña en medios (radio, prensa, redes sociales, plataformas tecnológicas), llamada Formalmente, logró llegar a todos los empresarios del Quindío, tanto formales como informales. El desarrollo de la estrategia de la implementación de los corresponsables de la cámara de comercio llamados CERCANOS, en los municipios, en donde no se tenía presencia física de la cámara, logró mayor cercanía de los empresarios formales e informales y por consiguiente mayor número de renovaciones.

Incremento de las acciones de acompañamiento, fortalecimiento y aceleración del tejido empresarial del departamento: Se logró por medio de gestión y formulación de proyectos y actividades propias, se logró implementar programas de nivel nacional y proyectos con entidades cofinanciadoras que generaron gran impacto en el desarrollo empresarial de la región, programas como fábricas de productividad, MEGA, formación dual, empréndelo y las asesorías y consultorías lograron acelerar las empresas. Igualmente proyectos como: Incremento de la capacidad competitiva de la cadena de valor del turismo de naturaleza del corredor turístico del PCC - Quindío y norte del Valle, en las actividades de senderismo interpretativo, avistamientos de aves y agroturismo para su internacionalización y consolidación como destino competitivo, sostenible e inclusivo; Estudios de carga turística ambiental en 4 municipios del Quindío (Filandia, Salento, Quimbaya, La Tebaida); El desarrollo de la ruta competitiva del sector del mueble; el fortalecimiento del cluster de cafés especiales, con acciones de promoción y comercialización; Incrementar la productividad de las empresas del sector lácteos del Quindío; Planificación turística de 7 destinos de Colombia, foros, seminarios, formaciones cortas para los empresarios para transferir habilidades, los programas de acompañamiento empresarial en cada municipio del departamento del Quindío y las alianzas con los gremios, entidades públicas y universidades para fortalecer el tejido empresarial del departamento, fueron logros relevantes en este reto.

Marketing territorial y fortalecimiento de la gestión gremial: La estrategia de Marketing territorial fue un éxito, con el bureau de convenciones del Quindío en el 2019 se lograron captar ocho eventos nacionales e internacionales, con un estimado de 5.400 personas que vinieron al Quindío con la intención de participar en eventos corporativos, generando una derrama económica y de generación de empleo en sectores como el de alojamientos, restaurantes, comercio, transporte, logística y otros.

En el fortalecimiento de la gestión gremial, se acompañó a la mayoría de los gremios (Anato, Cotelco, Acodres, comité intergremial) y liderar iniciativas y programas en favor de los empresarios. Se fortaleció la iniciativa de Alianza por el Quindío (Gremios, Gobernación, Alcaldía de Armenia, congresistas, universidades, gremios, sectores) , la cual es liderada por la cámara de comercio, para la gestión de

recursos ante el gobierno nacional, para temas de infraestructura vial, aeropuerto, agua y otros temas de competitividad.

PROGRAMA REGISTRO MERCANTIL

El informe de gestión de registros públicos correspondiente al año 2019 incluye todas las acciones implementadas con el fin de prestar de manera ágil, oportuna los servicios registrales y con unos estándares óptimos de calidad y bajo los preceptos de la normatividad vigente aplicada a todos los registros públicos como son: registro: mercantil, registro único empresarial y social - RÚES -, registro único de proponentes, entidades sin ánimo de lucro, sector solidario, turismo, veedurías, vendedores de juegos de suerte y azar y entidades sin ánimo de lucro extranjeras.

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

En esta misma área en el indicador de satisfacción del cliente, se llegó a un cumplimiento del 109 %, 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 2019, los matriculados + renovados fueron 19.931 comparado con el año 2018 que fueron 19.186, se evidencia no solo el cumplimiento del 100 % de la meta propuesta, también se evidencia un incremento 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 2019, 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 2019 (10 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, entres semana y los sábados en el punto del centro comercial portal del Quindío.

- Se desarrolló e implemento una estrategia muy fuerte de virtualización,

-Se realizó el censo 2019 para la identificación de las empresas formales e 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 sobres sus compromisos y obligaciones como comerciantes y la importancia de ser formal.

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

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

CERCANO

En el año 2019, se implementó la estrategia de cercano, que es un nuevo servicio para facilitar a los usuarios de los municipios donde la entidad no cuenta con una sede física, la realización de trámites de manera virtual y está proyectado en tres fases de desarrollo, Fase I, renovaciones y expedición de certificados. Fase II, ampliación de servicios y más cobertura. Fase III, convertirlos en experiencia de servicios empresariales. Cercano es una alianza con empresarios de dichos municipios donde ellos prestan el servicio registral, realizado a través de la virtualidad y a cambio reciben un incentivo económico por cada trámite.

BENEFICIOS INICIALES PARA EL EMPRESARIO

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

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

Acceso fácil, rápido y permanente.

Menos contactos, en los trámites.

Mas rapidez en los tramites.

Menores costos de transporte.

Ahorro en formularios además de tiempo y traslados.

MUNICIPIO	PORCENTAJE DE EMPRESARIOS DEL MUNICIPIO RENOVADOS EN CORRESPONSAL
PIJAO	79,81 %
CORDOBA	70,00 %
BARCELONA	52,07 %
BUENAVISTA	50,00 %
CIRCASIA	47,59 %
GENOVA	34,67 %

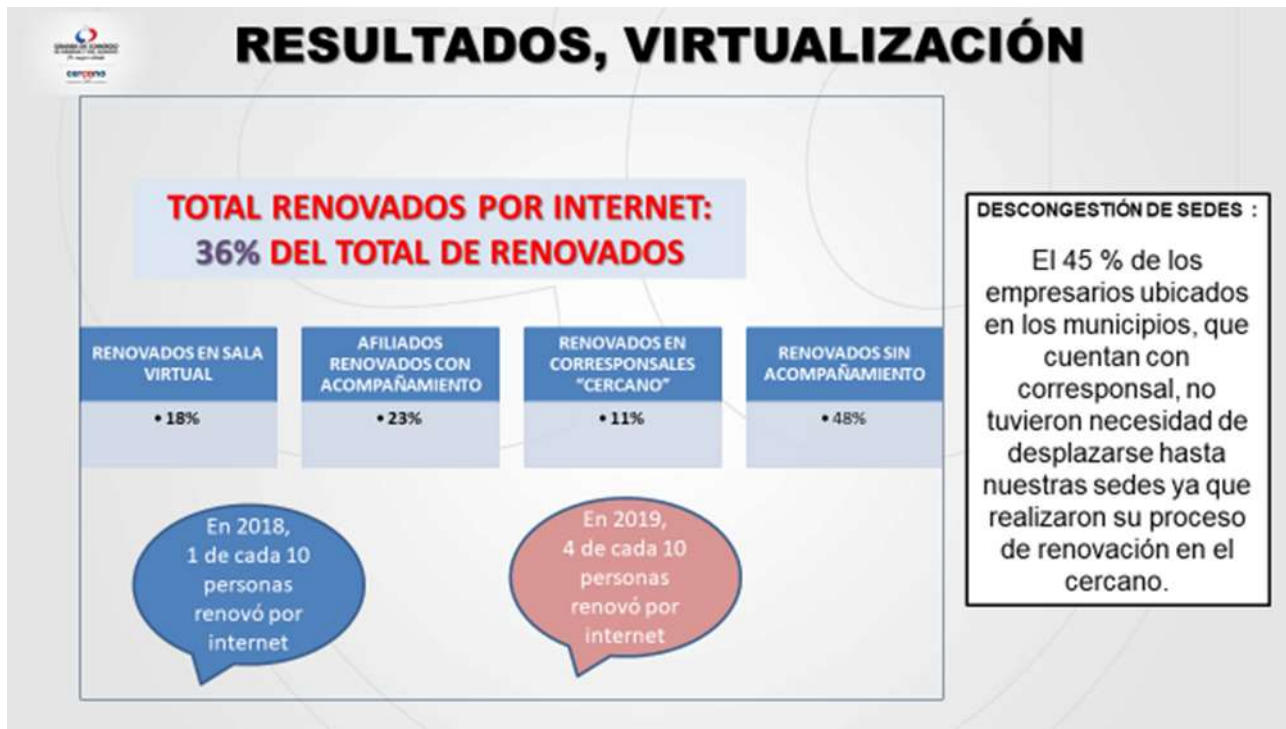
En el año 2019 se implementaron y se desarrollaron alianzas con 6 empresarios, para implementar en sus locales comerciales los CERCANOS

Estrategia de virtualización

La entidad en el año 2019 implemento una fuerte estrategia de renovación virtual para los empresarios, en la cual se adecuo un salón en el área de registro mercantil y un local anexo a la sede principal, con computadores y conexión a internet, para que los empresarios desarrollaran su renovación virtual, de una forma rápida y efectiva, teniendo unos resultados muy importantes y disminuyendo los tiempos de espera de los empresarios.

Se logró que un 38 % de los empresarios que renovaron en el 2019 de manera presencial lo hicieran por internet

Además se brindaron asesorías personalizadas para el uso y apropiación de los medios digitales por parte de los empresarios.



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.

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 y acompañados de la estrategia de cercano

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

Campañas de promoción e información en Facebook, twitter

Videos informativos e instructivos en YouTube.

Jornadas de renovación para no renovados

En esta actividad en particular se implementaron.

Jornadas de cámara móvil en los municipios del departamento

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

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

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

Registro único empresarial y social RUES

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

Servicios jurídicos empresariales

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

Asesorías jurídicas en la sede principal y sede norte.

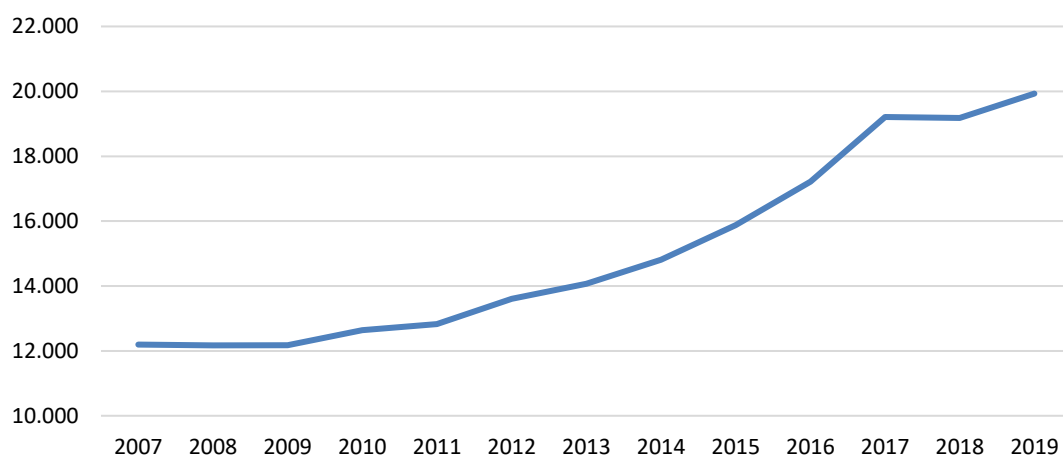
Asesorías jurídicas en los municipios a través de las jornadas de cámara móvil.

ESTADISTICAS DE LAS GESTION DE REGISTRO MERCANTIL

Tamaño del tejido empresarial por año en el Quindío

Año	Gran empresa	Mediana empresa	Pequeña empresa	Micro empresa	Total
2007	12	68	314	11.799	12.193
2008	14	70	313	11.773	12.170
2009	13	65	309	11.786	12.173
2010	13	76	339	12.208	12.636
2011	15	74	380	12.358	12.827
2012	18	77	405	13.101	13.601
2013	19	89	438	13.519	14.065
2014	17	105	459	14.229	14.810
2015	16	118	510	15.228	15.872
2016	21	122	574	16.496	17.213
2017	28	137	552	18.488	19.205
2018	30	146	588	18.422	19.186
2019	31	140	611	19.149	19.931

Empresas vigentes por año



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.

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.

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.

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.

Gestión 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 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 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 realizó la reposición de los equipos de cómputo requeridos.

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

-Génova

-Pijao

-Córdoba

-Buenavista

-Barcelona (Corregimiento)

-Circasia

PROGRAMA SERVICIOS JURÍDICOS EMPRESARIALES

Registro de marcas y propiedad industrial acompañamiento a través de MICITIO

Asesoría permanente en todas las sedes.

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 requerias dispuestas en la fotocopiadora 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.

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.

FORMACION CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

El área de formación empresarial de la Camara de Comercio de Armenia y el Quindio, 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.
- 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.

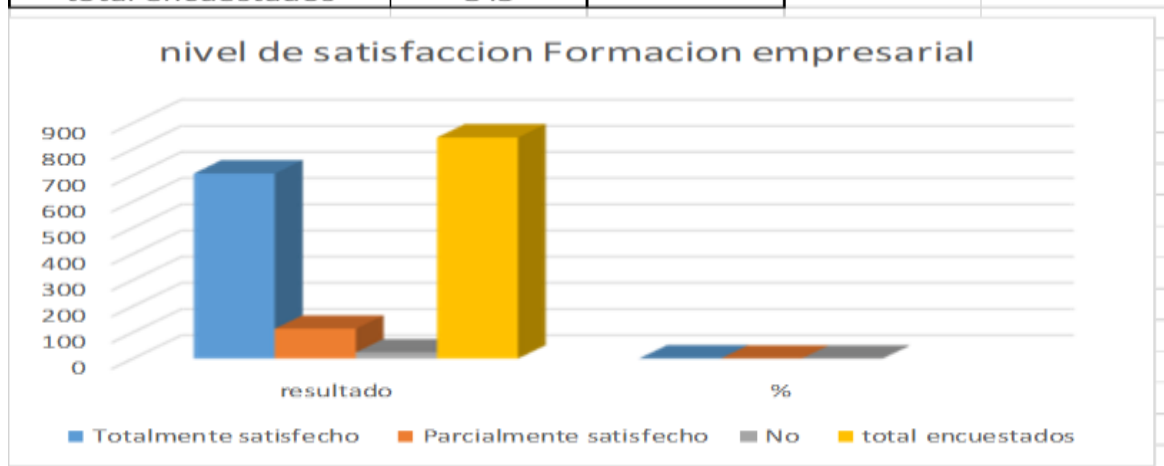
Más otra serie de acciones de formación que se describen a continuación

De acuerdo al plan de trabajo presentado para la vigencia 2019, se desarrollaron los Siguietes eventos, en el área de formación empresarial para nuestros clientes externos

FORO DE CONTADORES	166
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO	15
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS	33
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MARKETING	14
MAESTRIA	18
SEMINARIO INTERNACIONAL ESTRATEGIA DE PRECIOS; CLAVES PARA IMPULSAR LA RENTABILIDAD ARIEL BAÑOS	34
STORYTELLING	139
GOOGLE ADS	153
ESP. PROYECTOS	23
ESP. TALENTO HUMANO	0
ESP. MARKETING	0
MAESTRIA	12
DIPLOMADO COMUNITY MANAGER	22
TALENTO HUMANO B-LEARNING	9
WORKSHOP MARKETING DIGITAL	16
MARKETING DIGITAL B-LEARNING	7
MARKETING DE CONTENIDOS	28
UGPP	60
SECOP	132
TOTAL	881

NIVEL DE SATISFACCIÓN AREA DE FORMACION EMPRESARIAL

	resultado	%
Totalmente satisfecho	707	84%
Parcialmente satisfecho	114	13%
No	24	3%
total encuestados	845	



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.

Se siguieron ofreciendo los servicios preferenciales para estos empresarios, como la formación dual, asesorías gratuitas en temas comerciales, tributarios, mercadeo. Bono de regalo por cumpleaños, cliente incognito, renovación a domicilio.

Durante el 2019, se visitaron todos los afiliados en sus empresas por lo menos dos veces al año, como una estrategia de acompañamiento y socialización de todos los servicios que la camara tiene para ellos.

MUNICIPIO	RENOVACION DOMICILIO VIRTUAL 2019 (ACOMPANAMIENTO)	RENOVACION DOMICILIO 2019	RENOVACION SALA VIP VIRTUAL 2019	RENOVACION SALA VIP 2019	RENOVACION ORIGNAS CCAQ 2019	RENOVACION VIRTUAL (INDEPENDIENTES Y CORRESPONSAL MUNICIPIOS) 2019	TOTAL
ARMENIA	469	10	81	46	109	108	823
BUENAVISTA	5	0	0	0	2	1	8
CALARCA	198	8	3	0	60	24	293
CIRCASIA	9	0	2	1	8	33	53
CORDOBA	0	0	0	0	1	5	6
FILANDIA	47	0	0	0	23	0	70
GENOVA	3	0	1	0	1	1	6
LA TEBAIDA	105	0	0	1	30	0	136
MONTENEGRO	0	0	3	0	67	18	88
PUAO	0	0	0	0	1	13	14
QUIMBAYA	0	0	0	0	26	81	107
SALENTO	30	0	3	0	25	0	58
TOTAL AFILIADOS	866	18	93	48	353	284	1662

A continuación se relacionan los resultados del programa para afiliados de formación dual

SOLICITUDES FORMACIÓN DUAL CONSOLIDADO A DICIEMBRE 2019 POR MUNICIPIOS									
	MN - PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GC - MERCADEO Y VENTAS	TECNOLOGÍA Y MARKETING DIGITAL	MERCHANDISING	G. TALENTO HUMANO	G. PROPIEDAD INTELLECTUAL	GESTIÓN FINANCIERA	CAFÉS ESPECIALES	TOTAL
ARMENIA	5	11	174	18	3	17	20	15	263
BUENAVISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALARCÁ	3	5	79	9	0	0	3	10	109
CIRCASIA	1	1	12	1	0	1	0	0	16
CÓRDOBA	0	0	1	0	0	0	0	1	2
FILANDIA	0	0	29	1	1	1	1	7	40
LA TEBAIDA	0	1	69	0	0	0	2	1	73
MONTENEGRO	0	3	21	4	0	0	0	0	28
PIJAO	0	1	4	0	0	0	0	0	5
QUIMBAYA	0	0	53	1	0	2	0	0	56
SALENTO	0	1	15	0	0	0	2	2	20
GÉNOVA	0	0	3	0	0	0	0	1	4
TOTAL	9	23	460	34	4	21	28	37	616

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.
- ✓ 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, 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.

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.

TURISMO

El área de turismo, en el 2019, siguió acompañando el sector y los empresarios, de alojamientos, restaurantes, agencias de viaje, transporte, guas turísticos, en acciones como gestión gremial,

desarrollo de eventos especiales, capacitación, participación en ferias, asesorías personalizadas, desarrollo del cluster de turismo, asesorías en el registro nacional de turismo, promoción de la región, búsqueda de recursos técnicos y financieros, representación de los empresarios en mesas locales, departamentales, regionales y nacionales.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Inscripciones

Actualizaciones

Asesoría en el registro nacional de turismo

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 12 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

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.

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.

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

ACTIVIDAD	META	CUMPLIMIENTO
FAM TRIP -	3	10
OUTLET DE TURISMO	1	3
PROGRAMA DE FORMACIÓN EXPORTADORA DE TURISMO	1	5
FORO	1	3
SUB COMITÉ TECNICO DE RUTAS DEL PAISAJE CULTURAL CAFTERO	3	9
REUNIÓN PROGRMA SER-SENA	2	3
TALLER	2	5
CONGRESO	1	3
SEMINARIO	3	4
ASESORÍA PERSONALIZADAS A EMPRESARIOS	SIN	60
ENTREGA DE PUNTO DE INFORMACIÓN TURISTICO	2	9
REUNIÓN DE TRABAJO	6	9
MISIONES	0	10
RUEDA DE NEGOCIOS MUNICIPALES	1	5
RUEDA DE SERVICIOS INSTTUCIONALES	1	4
RUEDA DE NEGOCIOS OFERTURISMO	1	9

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

22 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.

OBSERVATORIOS (estudios e informes).

En el 2019 el área de estudios y observatorios empresariales, fue una fuente de información primaria y secundaria a partir de análisis estructurados que amplían los panoramas sectoriales para la toma de decisiones.

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

Por lo anterior desde hace 10 años, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, implemento el área de estudios y observatorios, con la que se ha buscado, recopilar, medir, analizar y comunicar, información relevante de sectores, áreas de interés social y medición de la percepción en temas de impacto regional, que ha permitido conocer aspectos relevantes de la realidad empresarial, económica y social del Quindío. Hemos diseñado, analizado y entregado información en temas de turismo (36 observatorios); dinámica empresarial; Seguridad, Aseo; Competitividad empresarial; análisis comparativos de estatutos Tributarios; Comercio exterior; Movilidad; censo empresarial; Consumo de café, sector gastronómico y sobre otros temas relevantes.

Los resultados de estos estudios han brindado información útil que ha permitido tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y desarrollo de sectores, como el turismo, y aspectos claves como la formalidad empresarial del Quindío. A partir de experiencia, la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío lidero el Sistema de Información Turística, Situr, del Paisaje Cultural Cafetero y en compañía de aliados importantes y universidades del departamento, se adelanta la iniciativa de ARMENIA COMO VAMOS, que entrega información relevante en temas de seguridad, salud, educación, infraestructura y otros de gran impacto regional

Adicionalmente, desarrollamos estudios sobre la actividad empresarial del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, del Quindío y la nueva versión, del estudio sobre la dinámica del comercio exterior en la región.(Caldas, Risaralda, Quindío)

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

Importancia del área

- 1 Fuente de información base para la toma de **decisiones** en empresarios, inversionistas, consumidores, emprendedores, gremios, investigadores y sector público.
- 2 Mantenemos **comunicación** directa con los empresarios, identificando las diferentes variables que impactan su actividad.
- 3 Sostenemos relación permanente con la comunidad, analizando su percepción en temas de interés general.

Área de estudios e investigaciones

Competitividad

Fortalecimiento

Inversión

Innovación

Registros públicos

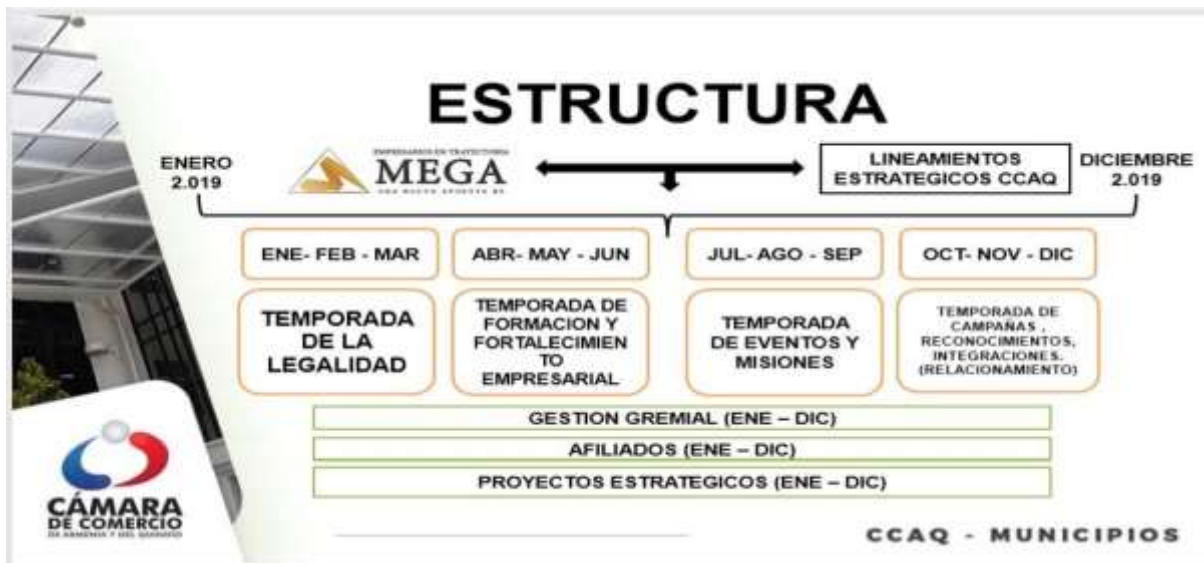


Informe Económico del Quindío para la SIC
Encuesta RITMO Empresarial I semestre 2019
Mujer empresarial del departamento del Quindío
Informe de fin de año diciembre 2018 enero 2019: turismo, ventas y seguridad
Informe turismo temporada baja - febrero 2019
Informe dinámica empresarial 15 años
Informes de indicadores macroeconómicos del Quindío
Informe de movilidad y tráfico vehicular en la ciudad de Armenia (nuevo)
Informe de movilidad y tráfico vehicular entrante al municipio de Montenegro
Caracterización e inventario del centro de la ciudad de Armenia (nuevo)
Comparativo de tarifas en códigos de rentas para los municipios de Armenia,
Análisis de la dinámica comercial de la plaza de mercado del municipio de Circasia
Turismo de Semana Santa 2019
¿Por qué se crean y cancelan las empresas?
Informe de la economía naranja en el Quindío
Informe Fiesta Nacional del Café
Informe de comercio exterior
Encuesta RITMO empresarial
Guía de inversión para el Quindío
Informe de movilidad en Armenia (nuevo)
Informe de ventas ambulantes en Armenia (nuevo)
Informe de la central mayorista de Armenia MERCAR (nuevo)
Sondeo percepción del suministro de agua en Montenegro (nuevo)
Foro calidad y suministro de agua (nuevo)
Foro contribución de valorización (nuevo)
Análisis de estudios de oferta laboral de Armenia
Informe afectación comercial de Pijao
Informe sector agroindustrial
Informe ritmo empresarial número 4
Informe Festival Camino del Quindío
Informe Festival del Maíz
Informe de Café
Informe de comercio exterior
Informe clima organizacional
Informe de gastronomía 2019
Cliente incógnito Aeropuerto (nuevo)
Informe de turismo mitad de año (nuevo)
Foro movilidad en Armenia (nuevo)

MUNICIPIOS

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

En los mismos en el año 2019 se desarrollaron actividades de formación, asesorías, promoción, acompañamiento, gestión gremial y visitas a los establecimientos de comercio de cada municipio, para identificar y conocer las necesidades de las personas u empresas matriculadas y lograr ofrecer acciones puntuales a los mismos. El trabajo desarrollado en los municipios se enfocó a dar cumplimiento al plan de trabajo proyectado para el año 2019:





TEMPORADA DE EVENTOS Y MISIONES

**JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE**

PLAN DE ACCION
MISIONES EMPRESARIALES (salidas empresariales, sectoriales, productivas)
CALARCA SABE A CAFÉ- CALARCA - 27 JUNIO
FESTIVAL CAMINO DEL QUINDIO- FILANDIA - 21 JULIO
FESTIVAL DEL MAIZ – BARCELONA - 18 AGOSTO
CAMARA A LA CALLE (Calarcá, Quimbaya, La Tebaida, Montenegro, Filandia, Circasia.)
CIRCASIA COMERCIAL - AGOSTO
SEMANA DE LA MONTENEGRINIDAD - JULIO
FESTIVAL DE SABORES, SONIDOS Y SABERES PIJAO - SEPTIEMBRE
FESTIVAL DE LA LIBERTAD – CIRCASIA AGOSTO.
ENCUENTRO NACIONAL DE CORDINADORES DE MUNICIPIOS CAMARAS DE COMERCIO.(SEPTIEMBRE)

CCAQ - MUNICIPIOS



CAMPAÑAS, RECONOCIMIENTOS, INTEGRACIONES. (RELACIONAMIENTO)

**OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE**

PLAN DE ACCION
CAMPAÑAS COMERCIALES (Barcelona, La Tebaida, Quimbaya, Buenavista, Filandia)
QUINDIANO CONOCE TU QUINDIO (salidas – caminatas).
PROMOCION DEL COMERCIO (Perifoneos, cuñas radiales)
FESTIVAL FILANDIA CON AROMA DE CAFÉ - NOVIEMBRE
FESTIVAL VELAS Y FAROLES – QUIMBAYA 08 DICIEMBRE
TERTULIAS COMERCIALES (Calarcá, La Tebaida, Montenegro, Circasia, Quimbaya, Filandia)
RECONOCIMIENTOS. (Crecimiento empresarial), comunicación a empresas que realicen cambios, que evolucionen, que hagan cosas especiales que impacten.

CCAQ - MUNICIPIOS

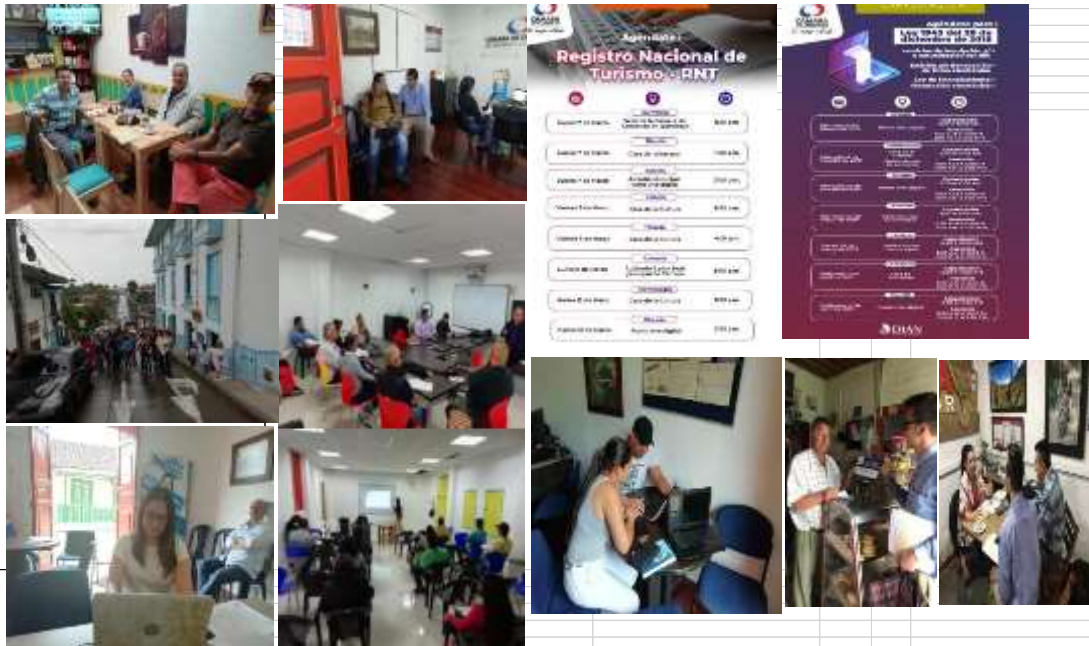


GESTION GREMIAL (ENE – DIC)

- ESPACIO PUBLICO
- CONCEJO MUNICIPAL DE PLANEACION.
- COMITES DE PGIRS, INFANCIA Y ADOLESCENCIA.
- SEGURIDAD COMERCIAL.
- ALUMBRADO PUBLICO.
- CODIGOS DE RENTAS MUNICIPALES.
- APOYO CERTIFICACION DESTINO TURISTICO CALARCA – QUIMBAYA – MONTENEGRO
- CONSEJO MUNICIPAL DE TURISMO.
- OBRAS DE INFRAESTRUCTURA.
- COMITÉ OVOP
- PROBLEMÁTICA DE BASURAS, MOVILIDAD.

CCAQ - MUNICIPIOS

SALENTO



MONTENEGRO



CALARCA, PIJAO, BUENAVISTA, CORDOBA, GENOVA

INDICADORES DE GESTION					
INDICADOR	META	FRECUENCIA	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Capacitar a los comerciantes de los Municipios en temas de desarrollo empresarial.	100%	Trimestre	40%	40%	20%
Realizar rueda de servicios institucionales con la Dian,	50 empresarios	trimestre	100%	0%	0%
Realizar foros empresariales en los municipio	100%	trimestre	40%	40%	20%
Catas con empresarios, muestras De café, concurso mejor taza, mejor grano.	Participación Tiendas de café.	trimestre	50%	50%	0%
realizar caminatas por diferentes lugares turísticos del departamento	20 empresarios por cada municipio	trimestre	100%	0%	0%
Realizar el festival del maíz en Barcelona	Producto turístico	mensual	0%	100%	0%
Realizar el Encuentro nacional de coordinadores de municipios	100% participación	mensual	0%	0%	0%
Promocionar el comercio de los municipios	4 temporadas	trimestral	30%	30%	40%
Realizar Tertulias comerciales	1 trimestral	trimestral	50%	50%	0%
Destacar la labor del comerciante	1reconocimiento	semestral	0%	0%	100%
Acompañar el desarrollo de las actividades de los empresarios realizando gestión ante el gobierno municipal y departamental, con el propósito de garantizar las condiciones adecuadas para el normal desarrollo.	Gestión diaria	mensual	33%	33%	33%



FILANDIA



QUIMBAYA



CENTRO ARMENIA

TEMA	DIRIGIDO A	META ASISTENCIA	TOTAL ASISTENTES	LUGAR CAPACITACION
Capacitación sector confecciones etiquetado de confecciones	Comerciantes de armenia y especial los del centro, también se hizo extensivo a los municipios los cuales su actividad económica sea de confecciones	50 Asistentes	18 Asistentes	Salón Pymes 3 piso de la cámara de comercio.
Capacitación sector de restaurantes precios, promoción y voluntariedad de propinas	Comerciantes de armenia y municipios los cuales su actividad económica sea de restaurantes	50 Asistentes	23 Asistentes	Salón Pymes 3 piso de la cámara de comercio.
Capacitación de calzado y marroquinería	Comerciantes del centro de armenia y municipios los	50 Asistentes	4 Asistentes	Salón Pymes 3 piso de la cámara de comercio.

	cuales su actividad económica sea de calzado y marroquinería			
Taller experiencia con el cliente	La capacitación se le brinda a los comerciantes del centro comercial del café	40 Asistentes	22 Asistentes	Plazoleta del centro comercial del café



CIRCASIA



MEJORAMIENTO DEL ENTORNO Y COMPETITIVIDAD

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

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

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

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

ENTORNO PARA LA COMPETITIVIDAD:

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

los siguientes proyectos de infraestructura para conocer de sus avances y novedades.

- 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 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

COMISIÓN REGIONAL DE COMPETITIVIDAD

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

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

ESTUDIO SUBNACIONAL DOING BUSINESS.

Con el fin de mantener y mejorar los resultados alcanzado en el **Estudio de Doing Business de Armenia** de 2018 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 2020.

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 como mínimo el segundo puesto que se tenido en los resultados de los estudios del Doing Business

PROGRAMA RUTAS COMPETITIVAS.

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

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

Necesidades del sector:

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

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

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

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

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

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

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

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

Oportunidades del sector

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

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

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

AGENCIA DE INVERSIÓN DEL QUINDÍO

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

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

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

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

Para alcanzar este propósito se planteó:

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

- Atraer inversionistas de acuerdo a la estrategia de focalización a partir de sectores priorizados en el Plan Regional de Competitividad (tecnologías de la información, turismo, agroindustria, logística, etc.).

A partir de lo anterior en el 2019 y en los años anteriores la agencia cuenta con los siguientes logros:

.....

Hoy tenemos 12 nuevas empresas en Armenia y el Quindío con una inversión cercana a los USD\$40 millones



	<p>(Marruecos) Proyecto sobre turismo ecológico en Pijao.</p>		<p>(Perú) 320 Ha de tierras para el cultivo de aguacate hass en Salento. Proyección de empleos: 450</p>
	<p>(Estados Unidos) 2.000 metros de planta agroindustrial en La Tebaida para exportación de snacks a la UE y a EEUU. Proyección de empleos 2020 58 directos, 70 indirectos</p>	<p>Agrícola Altos del Valle</p>	<p>(Chile) 550 Ha en 3 municipios del Quindío (Salento, Calarcá y Armenia) para siembra de aguacate hass. Proyección de empleos: 480</p>
	<p>(Chile) 1.300 Ha en el Quindío (Calarcá, Armenia y Génova) para la siembra de aguacate hass. Generación de empleo: 1.000</p>		<p>(Chile) 67 Ha en Calarcá para siembra de aguacate hass. Proyección de empleos: 100</p>
			<p>(EEUU) Fábrica de software en Armenia. Proyección de empleos: 10</p>

Hoy tenemos 12 nuevas empresas en Armenia y el Quindío con una inversión cercana a los USD\$40 millones



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** del 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 estacionalidad 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 que se han venido trabajando

- 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.

Con base en lo anterior en para el 2019 se ha logrado lo siguiente:





PROGRAMA ARMENIA CÓMO VAMOS

La Camara 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 informacion al ciudadano común respecto a áreas determinantes de la calidad de vida, de manera periódica y sistemática.
- Proveer información técnica y de percepción ciudadana a la administración en torno a los problemas y soluciones en áreas básicas de bienestar.
- Promover la participación ciudadana informada en los temas de calidad de vida urbana

Para alcanzar lo anterior en el año 2019 se desarrollaron las siguientes actividades.

- Levantamiento de información y documentación del programa.

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

Sector belleza

Para el año 2019, 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
- Taller de barbería profesional
- Ciclo de foros de belleza “maquillaje con énfasis en corrección”
- Ciclo de foros belleza “Balayage”
- Ciclo de foros de belleza KERATINA
- Ciclo de foros de belleza “CORTE DE TENDENCIA Y MODA”
- Seminario “nuevas tendencias en maquillaje – día del peluquero

Taller de maquillaje – yolie de vogue

CAFÉS ESPECIALES

En el 2019 se buscó 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.

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.

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

GENERADOR DE ESPACIOS PARA EL SECTOR

Se realizó un foro con el Gerente General de la Federación Nacional de Cafeteros con la participación de un alto número de empresarios.

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

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 Expo especiales 2019 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:

La feria tuvo lugar 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 concurrencia 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 10 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 \$ 20.000.000 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.

A continuación se relacionan las actividades desarrolladas en el 2019

No	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
1	Desarrollo del proyecto para creación de rutas en tiendas de café
2	Visita y creación de inventarios de tiendas de los municipios
3	Planeación concurso de tiendas de café municipios de la cordillera
4	Cata publica con embajadores visitantes
5	Foro conversatorio sobre las perspectivas del mercado internacional de cafés especiales
6	Tertulia cafetera empresarial
7	Diseño y desarrollo de la guía de proveedores del sector café (Red empresarial)
8	Acompañamiento en varios eventos de café de iniciativa privada
9	Realización de subasta de micro lotes
10	Participación en reuniones de acompañamiento al clúster de cafés especiales
11	Asesorías empresariales visitantes en el área
12	Ferias Municipales para la promoción del sector de cafés especiales
13	Participación en feria nacionales

SEGURIDAD COMERCIAL Y EMPRESARIAL DEL QUINDIO

FRENTES DE SEGURIDAD COMERCIAL

En el año 2019, el programa preventivo de frentes de seguridad comercial en el departamento del Quindío se ha desarrollado de manera satisfactoria debido a que en conjunto con la Policía Nacional se han logrado consolidar en la ciudad de Armenia 12 frentes de seguridad comercial que están directamente conectados en tiempo real con los diferentes cuadrantes de vigilancia de la PONAL para atender casos de emergencia o de inseguridad que se evidencie en cualquier sector comercial , de estos 12 FSC se ha logrado impactar a 996 comerciantes que esta activamente trabajando en pro de la seguridad comercial del departamento del Quindío; además este programa se ha ido desarrollando en los municipios de Calarcá, La Tebaida, Circasia, Montenegro, Quimbaya y Filandia donde 510 comerciantes están trabajando de la mano para fortalecer la seguridad comercial en sus zonas comerciales , además estos frentes de seguridad comercial han tenido la oportunidad de participar en escenarios de retroalimentación y de capacitación que ayudan a la creación de cultura de prevención .

FRENTES DE SEGURIDAD EMPRESARIAL-DIJIN

Este programa preventivo direccionado al sector empresarial se ha desarrollado desde el mes de Julio del año en curso, donde se le socializo el amplio portafolio de servicios que tiene a disposición el programa de FRENTE DE SEGURIDAD EMPRESARIAL DIJIN a todos los propietarios de las empresas más grandes del departamento del Quindío, para el 2019 se encuentran 59 empresas vinculadas al programa;

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 FRENTES 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.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

1. Realización de entrenamientos en prevención de delitos para sectores comerciales y empresariales: realización de capacitaciones en prevención de delitos, donde el objetivo del mismo es generar actitudes empresariales para enfrentar el delito
2. Realización de visitas empresariales y comerciales: Visitas donde se realizan asesorías en seguridad comercial y empresarial; además se identifican sectores para ejecutar los programas de prevención de frentes de seguridad además se realiza gestiones de seguridad con entidades encargadas de seguridad.
3. Ejecución de Mesas de Trabajo en conjunto con las administraciones municipales: realización de mesas de trabajo con el fin de articular esfuerzos con entidades competentes con la seguridad de los municipios del Quindío, donde se tratan temas y problemáticas que aquejan a los empresarios del departamento.
4. Promoción y difusión de campañas en grupos focales en prevención de delitos: promoción por medio de correo electrónico y vía WhatsApp de tips de prevención de delitos enfocado a todos los sectores comerciales y empresariales para el autocuidado y para evitar el delito.
5. Ejecución de primera rueda de servicios institucionales , con el propósito de brindar apoyo y asesoría en temas relacionados a la oferta institucional de la CCAQ y la policía con temas de Contrabando , extorsión y secuestro , turismo , sala de denuncias , tránsito y antiexplosivos , el objetivo de este encuentro es de generar espacios de prevención comercial y empresarial a los empresarios Quindianos.
6. Apoyo técnico en la construcción de la matriz Dofa del corredor ecoturístico cordillerano, donde a través de reuniones se realiza la recolección de información para identificar aspectos internos y externos del sector turístico cordillerano.
7. Acompañamiento en evento de camara a la Calle, espacio donde se socializa la oferta institucional del área de seguridad comercial y empresarial, así mismo se realizan asesorías de seguridad en el área de impacto de evento, el objetivo de este encuentro es generar acompañamiento a las empresarios en temas de seguridad y de realizar gestión en temas relacionados con la seguridad comercial y empresarial.
8. Sustentación ante la administración municipal e Icontec sobre las actividades y campañas de seguridad comercial y empresarial que lidera la CCAQ para aportar a la certificación de Armenia como destino turístico.
9. Realización de evento de vinculación de 28 nuevas empresas que hacen parte del frente de seguridad empresarial , objetivo del evento dar la bienvenida a través de la autoridades locales , estas 28 nuevas empresas más 124 más hacen parte de esta iniciativa que busca disminuir los delitos de las grandes empresas del departamento del Quindío.
10. Realización de primer encuentro de líderes de frentes de seguridad comercial , el propósito de este encuentro es de generar el segundo curso Anti Hurto Anti Extorsión , el objetivo de este encuentro es de generar prevención a nuestros líderes comerciales y empresariales.
11. Reuniones mensuales con los líderes de frente de seguridad con el comandante de policía Quindío , el objetivo de estas mesas de trabajo es de generar seguimiento a los programas de prevención y de generar apoyo en los sectores comerciales.

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.

Identificación y apoyo a las empresas con potencial exportador

Se realizan visitas de exploración, donde se crea un perfil de Potencial Exportador a las empresas que se encuentren interesadas en iniciar un proceso de internacionalización de la mano de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío.

Selección preliminar del producto

En este primer aspecto, se encaminó a la empresa a realizar una selección preliminar del producto, determinando variables como:

- ✓ Disponibilidad del producto
- ✓ Calidad
- ✓ Valor agregado
- ✓ Optima Relación Calidad/ Precio
- ✓ Imagen
- ✓ Adaptabilidad

Evaluación de la capacidad empresarial

Conjuntamente con el empresario, se revisó el estado actual de la empresa en aspectos administrativos, financieros, legales, de producción y experiencia en el mercado nacional de acuerdo con el interés de internacionalizarse.

Motivación para ingreso a capacitaciones prácticas en Comercio exterior

En este punto, se dio a conocer al empresario los temas claves del comercio exterior y se encaminó a fortalecer los conocimientos del empresario a través de conferencias y talleres prácticos. Se motivó a los empresarios en su incursión a los mercados internacionales.

Identificación de la potencialidad del producto

Identificación de la posición arancelaria

Se asesoró al empresario en cuanto a la importancia de conocer el código (subpartida arancelaria), a 6 dígitos, que le permite identificar numéricamente una mercancía a nivel internacional, con este número logramos:

Analizar el comportamiento del producto en el mercado internacional.

- ✓ Conocer el arancel aduanero de los mercados de interés del empresario.
- ✓ Conocer otros requerimientos que puede tener el producto para ingresar a los mercados del interés del empresario.

Validación del potencial exportador en el mercado internacional.

En este punto se aprovecharon herramientas ofrecidas por Procolombia, las cuales permitieron orientar la estrategia internacional de cada empresario.

Se trabajó mediante el identificador de oportunidades, el cual permitió encontrar a través de un modelo de potencialidad cuantitativa los productos con potencial para exportar, montos de exportaciones e importaciones para productos y países.

Evaluación de condiciones de acceso

Cada mercado define los diversos requisitos y requerimientos de entrada para las importaciones con el fin de proteger la salud, el medio ambiente y en general cumplir las normas de calidad mínimas requeridas, las cuales son necesarias conocer antes de realizar el envío de la mercancía.

Mediante el módulo de condiciones de acceso se logró consultar información primordial así como enlaces a páginas web de organismos oficiales o no gubernamentales sobre aranceles, normas de origen, acuerdos comerciales, reglamentos técnicos y medidas sanitarias y fitosanitarias.

Identificación de la demanda del Producto

Tendencias y oportunidades

En este aspecto, se asesoró al empresario en cuanto a tendencias y oportunidades, de modo que permitan identificar los requerimientos de los consumidores en cuanto a calidad, empaques, contenidos, diseños entre otros.

Logística internacional

Se asesoró al empresario en cuanto a lograr la máxima eficiencia y efectividad en su proceso de exportación, ya que la cadena de distribución física internacional y la logística influyen significativamente en el costo final del producto.

Simulación de costos de Exportación

Términos de negociación (Incoterms)

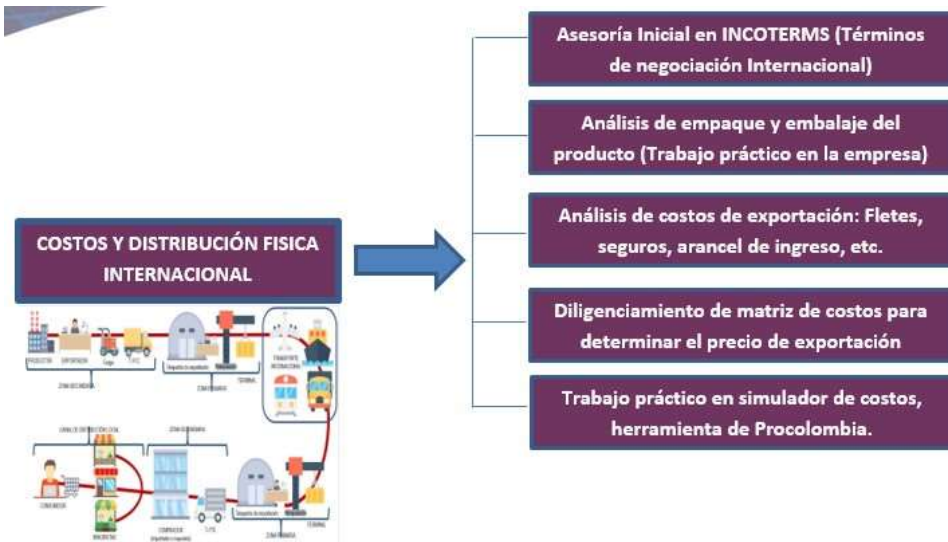
Se brindó la asesoría adecuada en cuanto a los términos y condiciones de negociación requerida y normas internacionales.

Simulación del costo de exportación

Se apoyó al empresario en cuanto a calcular el valor aproximado de la exportación del producto y de esta manera se logre establecer cuál puede ser el precio de venta.

Trabajo Práctico por etapas





EN EL MARCO DEL CONVENIO CON PROCOLOMBIA SE ASESORARON DE MANERA PERSONALIZADA LAS SIGUIENTES EMPRESAS:

EMPRESA	ASESORÍA
GREEN THERAPY COLOMBIA S.A.S ZOMAC	CIP ASESORIA EN CONDIOCIONES DE ACCESO
GREEN THERAPY COLOMBIA S.A.S ZOMAC	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
GREEN THERAPY COLOMBIA S.A.S ZOMAC	CIP ASESORIA EN TRAMITES
TROPICAL BENEFITS SAS	CIP ASESORIA CONDICIONES DE ACCESO
TROPICAL BENEFITS SAS	CIP ASESORIA EN COSTOS Y DFI
TROPICAL BENEFITS SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
TROPICAL BENEFITS SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
FRUTAS EXTRA SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
FRUTAS EXTRA SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
FRUTAS EXTRA SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
ASOCIACION DE PANELEROS Y CAÑICULTORES DE PIJAO	CIP ASESORIA EN TRAMITES
ASOCIACION DE CAÑICULTORES Y PANELEROS DE GENOVA	CIP ASESORIA EN TRAMITES
CASVEL HASS & FRUIT SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
CASVEL HASS & FRUIT SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
HECHO CON AMOR HECHO EN FILANDIA SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
CASVEL HASS & FRUIT SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
HECHO CON AMOR HECHO EN FILANDIA SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
ASOCIACION DE PRODUCTORES DE ALIMENTOS DE CORDOBA QUINDIO	CIP ASESORIA EN TRAMITES
NATURAL HEALER COLOMBIA SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
NATURAL HEALER COLOMBIA SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
NATURAL HEALER COLOMBIA SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
CAFÉ INVERSIONES GV S.A.S.	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
CAFÉ INVERSIONES GV S.A.S.	CIP ASESORIA EN EMBAJALE Y CUBICAJE
CAFÉ INVERSIONES GV S.A.S.	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
INVERSIONES DELICES ALIMENTOS COLOMBIAN SAS	CIP ASESORIA COSTOS Y DFI
HOME ECO	CIP ASESORIA COSTO Y DFI
CAFE LOS NOGALES	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
HOME ECO	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
Comercializadora The Best Fruit SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
COLNATU S.A.S	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
COMERCIALIZADORA PAZ & FLORA SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
INVERSIONES DELICES ALIMENTOS COLOMBIAN SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
BEBIDAS SALUDABLES DE COLOMBIA SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
FALUR CONSULTORIA S.A.S.	CIP ASESORIA EN COSTOS
VICALTO SAS	CIP ASESORIA EN COSTOS Y DFI
Comercializadora The Best Fruit SAS	CIP ASESORIA EN COSTO Y DFI
Comercializadora The Best Fruit SAS	CIP ASESORIA EN EMBAJALE Y CUBICAJE
HACIENDA BAMBUSA	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
INVERSIONES DELICES ALIMENTOS COLOMBIAN SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
CAFE LOS NOGALES	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
HOME ECO	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
COMERCIALIZADORA PAZ & FLORA SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
COLNATU S.A.S	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
PROSDAR SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
BEBIDAS SALUDABLES DE COLOMBIA SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
INGENIAL LTDA	CIP ASESORIA EN PITCH COMERCIAL
FALUR CONSULTORIA S.A.S.	CIP ASESORIA EN PITCH COMERCIAL
INGENIAL LTDA	CIP ASESORIA EN TECNICAS DE NEGOCIACION

VICALTO SAS	CIP ASESORIA EN TECNICAS DE NEGOCIACION
INVERSIONES DELICES ALIMENTOS COLOMBIAN SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
INGENIAL LTDA	CIP ASESORIA EN TRAMITES
VICALTO SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
CAFE LOS NOGALES	CIP ASESORIA EN TRAMITES
HOME ECO	CIP ASESORIA EN TRAMITES
Comercializadora The Best Fruit SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
COLNATU S.A.S	CIP ASESORIA EN TRAMITES
COMERCIALIZADORA PAZ & FLORA SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
NICOLAS GONZALEZ	CIP ASESORIA EN TRAMITES
PLASTICOS Y AGRICOLAS DEL QUINDIO S.A.S.	CIP ASESORIA EN TRAMITES
PROSDAR SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
FALUR CONSULTORIA S.A.S.	CIP ASESORIA EN TRAMITES
BEBIDAS SALUDABLES DE COLOMBIA SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
DIMASI	CIP ASESORIA EN TRAMITES Y DOCUMENTOS
FRAGANCE	CIP ASESORIA EN TRAMITES Y DOCUMENTOS
FRAGANCE	CIP ASESORIA EN TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
DIMASI	CIP ASESORIA EN TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
ASOCIACION DE PANELEROS Y CAÑICULTORES DE CORDOBA	CIP ASESORIA EN TRAMITES
FUNDACION JARDIN BOTANICO DEL QUINDIO	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
TIENDA DE CAFÉ LA MOLIENDA QUINDIANA	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
TIENDA DE CAFÉ LA MOLIENDA QUINDIANA	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
TIENDA DE CAFÉ LA MOLIENDA QUINDIANA	CIP ASESORIA EN TRAMITES
CONFECCIONES SIERRA ALTA	CIP ASESORIA EN CERTIFICADO DE ORIGEN
MTJA SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
AGROSOL	CIP ASESORIA CERTIFICADO DE ORIGEN
AGROSOL	CIP ASESORIA EN TRAMITES
Distriapicola SAS	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
ANSWERCPI.COM SAS	CIP ASESORIA EN PITCH COMERCIAL
ANSWERCPI.COM SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
ANSWERCPI.COM SAS	CIP ASESORIA SISTEMA DE COSTEO INTERNACIONAL
QUALIS SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
QUALIS SAS	CIP ASESORIAS EN CONDICIONES DE ACCESO
IMPORT AND EXPORT ALL AMERICA S.A.S.	CIP ASESORIA EN TRAMITES
SAFE SOCIETY	CIP ASESORIA PITCH COMERCIAL
SAFE SOCIETY	CIP ASESORIA SISTEMA DE COSTEO INTERNACIONAL
CAFE BERNAL	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
CAFE BERNAL	CIP ASESORIA EN TRAMITES
CAFE BERNAL	CIP ASESORIA INVESTIGACION DE MERCADOS
INVERSIONES KAFETERRA S. A. S.	CIP ASESORIA EN TRAMITES
MONTI SAS	CIP ASESORIA EN COSTOS Y DFI
MONTI SAS	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
MONTI SAS	CIP ASESORIA EN TRAMITES
ESPAR S.A.	CIP ASESORIA EN COSTOS Y DFI
PLANTO S.A.S.	CIP ASESORIA EN EMBAJALE Y CUBICAJE
ARCANGEL MIGUEL INTERNATIONAL S.A.S.	CIP ASESORIA EN CONDICIONES DE ACCESO
ARCANGEL MIGUEL INTERNATIONAL S.A.S.	CIP ASESORIA EN INVESTIGACION DE MERCADOS
ARCANGEL MIGUEL INTERNATIONAL S.A.S.	CIP ASESORIA EN TRAMITES

PROYECTOS

En el 2019 el área de proyectos se enfocó en gestionar y generar recursos privados, por intermedio de la formulación y presentación de proyectos es una línea estratégica, fundamental para el cumplimiento de la misión y visión de esta organización, al igual que el logro de los objetivos empresariales y organizacionales de la entidad y las políticas emanadas desde la presidencia.

Con la gestión de proyectos se busca generar alternativas al sector empresarial para la creación de empresas, formalización y el fortalecimiento empresarial a partir del acompañamiento y asesorías en las áreas administrativa, financiera, comercial, de producción, de mercadeo, gerencial y de la calidad, acompañadas de herramientas financieras, transferencia de conocimiento, cualificación del talento humano, apropiación de técnicas y tecnologías, para lograr un mayor crecimiento empresarial y mejorar el entorno económico del departamento.

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

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

Esta información se refiere al año	2019											
	DIRECTOR PROCESO						CARLOS ALBERTO GUARNIZO					
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. proyectos formulados (Meta: 15 al año)	1-15 2-15	3-15	4-15		5-15 6-15	7-15 8-15	9-15 10-15	11-15 12-15	13-15	14-15 15-15		
% de Eficiencia mensual (Und)	13%	7%	7%		13%	13%	13%	13%	7%	13%		
% de Eficiencia acumulado (Und)	13%	20%	27%		40%	53%	66%	79%	87%	100%		
No. de proyectos aprobados por las partes interesadas en la formulación del proyecto (mínimo 8 al año)	1					1			1	1	1	1
% de Eficacia acumulada (Und)	948,000,000					\$306,618,000			\$ 221,565,610	\$ 500,000,000	\$ 195,000,000	\$ 238,000,000
Recursos aprobados en el año (\$)	948,000,000					1,254,618,000			1,476,183,610	1,976,183,610	2,171,183,610	2,409,183,610
% Eficacia mensual (\$)	37.90%					50.10%			59.05%	79.05%	87%	96.37%

EMPENDIMIENTO

En el 2019, el área de emprendimiento continuo con los procesos de acompañamiento, asesorías y formación para los emprendedores del departamento del Quindío y así mismo continuo con la implementación del proyecto empredelelo.

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

A continuación se listan las acciones y actividades desarrolladas durante el 2019

TEMA	DIRIGIDO A	META ASISTENCIA	TOTAL ASISTENTES	LUGAR CAPACITACION
REUNIÓN DE INSCRIPCIÓN NUEVOS EMPRENDEDORES EMPRENDELO	EMPRENDEDORES NUEVOS QUE SE REGISTRARON EN LA PLATAFORMA EMPRENDELO.COM.CO	45	30	CCAQ
REUNION GRUPAL INICIO FASE DE FORTALECIMIENTO EMPRENDEDORES 2018	EMPRENDEDORES EMPRENDELO DEL 2017 Y 2018 QUE ESTAN EN LA FASE DE FORTALECIMIENTO EN LAS ÁREAS DE: GESTIÓN ESTRATEGICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN DE MERCADEO Y VENT	80	70	CCAQ
ASESORIAS PERSONALIZADAS FASE DE FORTALECIMIENTO EMPRENDELO	EMPRENDEDORES EMPRENDELO DEL 2019 QUE ESTAN EN LA FASE DE FORTALECIMIENTO Y QUE INICIAN ASESORIAS EN: GESTIÓN ESTRATEGICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS	60 MINIMO	75	ASESORIAS PERSONALIZADAS INSITU – SALONES CCAQ
COMITÉ TECNICO PROYECTO EMPRENDELO	PARTICIPACIÓN 10 CAMARAS DE COMERCIO COORDINACIÓN NACIONAL DEL PROYECTO	10	10	TELECONFERENCIA BOGOTA
COMITÉ SEMANAL RED REGIONAL DE EMPENDIMIENTO:	COORDINADORES DE EMPENDIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO			
GOBERNACION DEL QUINDIO				
CCAQ				
SENA SBDC				
PARQUESOFT				
COFINCAFE				
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA				
EAM				
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO				
HOTEL MOKAWA				
CONFENALCO QUINDIO				
	TEMA PRINCIPAL: ECOSISTEMA REGIONAL DE EMPENDIMIENTO EMPRENDELAC 2019	10	15	EN LAS SEDES DE LAS INSTITUCIONES
COMITÉ TECNICO PROYECTO EMPRENDELO	10 DIRECTORES NACIONALES DEL PROYECTO EMPRENDELO LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL PROYECTO	15	15	CONFECAMARAS BOGOTA

PRESENTACIÓN INFORME TRIMESTRAL TECNICO Y FINANCIERO DEL PROYECTO EMPRENDELO	INFORME TRIMESTRAL TECNICO Y FINANCIERO DEL PROYECTO EMPRENDELO			SE ENVIA A CONFECAMARAS BOGOTA
------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------

FERIAS Y EVENTOS

Las ferias y exposiciones le permiten al empresario tener contacto directo por poco tiempo con clientes potenciales. Esto ayuda a aumentar más la posibilidad de mostrar productos y servicios

Le permite al empresario, aumentar y obtener más contactos personales y comerciales. El ámbito del evento es ideal para conseguir proveedores, startups, vendedores, especialistas en el sector, entre otros. Pueden conseguir aliados internacionales de diferentes países y así expandir su presencia y posicionar la marca. Todo esto en un mismo lugar. Le permite al empresario, tener una vitrina con todos los productos y servicios que ofrece la marca, a todos los consumidores y posibles inversionistas que quieran invertir en la empresa que representas. Al tener un stand en la feria, se puede mostrar el producto o servicio en vivo y real. Evaluar el interés, opinión y comentarios realizados por los consumidores que participan en el evento presencial. Dependiendo del objetivo de la marca, muchas empresas aprovechan estos grandes eventos para realizar lanzamientos formales de una nueva versión o un nuevo producto. Para así aprovechar la presencia de la gran cantidad de asistencia del evento y los medios de prensa y comunicación.

Por lo anterior desde la camara de comercio se viene apoyando, desarrollando e implementando ferias y eventos de carácter empresarial, con el objeto de brindar herramientas y acciones para que los empresarios logren promocionar y comercializar sus bienes y servicios.

En el año 2019 se desarrollaron las siguientes actividades

Plantear, Proyectar y presupuestar las ferias propuestas

Promocionar las ferias propuestas

Comercializar las ferias propuestas

Coordinar las actividades desarrolladas en las ferias propuestas

Cumplir con la realización de los eventos propuestos

Brindar acompañamiento a los empresarios durante los días de feria

Las ferias implementadas fueron

FERIA EJE BELLEZA Y SALUD

FERIA EQUINA GRADO B

FERIA DISTRITO KIDS

FERIA TIERRA DE ARTESANOS

LA FERIA MOTOR ROOM

COMUNICACIONES.

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

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

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

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

1. Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.
2. Aplicación normas Gestión Documental
3. Fuentes internas de información: Manuales, actas, u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y/o sistematizados.
4. Política y Plan de Comunicaciones

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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

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

ACTIVIDADES DESARROLLADAS 2019
Entrevistas
Boletines
Ruedas de prensa
Cartas y/o comunicados
Estrategia digital en redes sociales
Mailings
Diseño campañas / material audiovisual
Diseños publicitarios
Programa de radio
Programa Facebook live
Programa tomémonos un café en municipios
Columnas de opinión
Notas empresariales
Acompañamiento y convocatorias a medios
Apoyo cluster de cafés, agencia de inversión y bureau
Acompañamiento plaza campesina
Administración de la comunicación interna

INDICADOR	META	FRECUENCIA
Boletines	1 a 2	Semanal
Ruedas de prensa	1 por tema de alto impacto	Mensual
Diseños	De acuerdo a los temas	Diario (promedio mensual 800 piezas en sus diferentes formatos)
Videos	De acuerdo a los temas	Mensual (promedio 40 con cubrimiento por evento)
Tomémonos un café	Todos los viernes	Semanal
Revista virtual	1 mensual	Mensual
Cartas / comunicados	De acuerdo a la demanda	
Campañas	3 macros por trimestres	Mensual / semanal (en digital)

AREA DE SISTEMAS.

Las actividades desarrolladas durante el 2019 por el área de sistemas fueron

Renovación Servicio de Hosting Camaraarmenia.org.co
Revisión de propuestas para mejoramiento de sistema WIFI
Desarrollo páginas WEB
Actualizaciones y mejora del CRM
Revisión de plataformas de Digiturno para actualización de sistema Digiturno
ACTUALIZACIÓN CRM - Carga actualizada de empresarios de acuerdo al movimiento de la temporada.
Creación plataforma Censo empresarial 2019
ACTUALIZACIÓN PLATAFORMA SITUR - Implementación de nuevas secciones en la
Configuración e instalación de equipos de cómputo actualizados para las áreas de Registros públicos RUE y Compras
gestión y compra de dispositivo para Copias de seguridad en Registros públicos,
Mantenimiento de Software y Hardware equipos Sedes Quimbaya La tebaida y Registros públicos
Instalación y mejora de Cableado para televisores sala de juntas
Creación de plataforma para Censo empresarial 2019
Generar listados para respuestas a oficios o solicitudes varias de las entidades oficiales, empresarios y personal interno de la entidad, mediante el uso de bases de datos.
Elaboración de prototipo página web la tienda de Café mas Grande del Mundo
Automatización de solicitud de Listados de empresarios en portal
Actualizaciones al CRM, mejoras de Velocidad y cargue de nuevos registros
Instalación y configuración de Software para población con discapacidad audiovisual Convertic
Creación de tableros estadísticos para Censo 2019
Cambio de claves Wifi para salones y eventos
Cooperación en el proceso de instalación y configuración de sistema Digiturno
Creación de página promocional para el área de formación empresarial
Compra e instalación de firmas virtuales PJEE, Jurídico y Presidente ejecutivo
Instalación de sitio para Comerciantes que participaron en BlackFriday
Creación de página web para evento INNCLUSTER 2019
Implementación de sistema SII 2 para registros públicos
Ajustes a sistema SII2 Y Actualización de tarifas públicos y privadas para procesos de registros públicos del año 2020

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.

Filosofía y estilo de la dirección.

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

Filosofía

Aportamos a la generación de valor económico de la región, a partir del fortalecimiento y competitividad del tejido empresarial.

Mantenemos una estrategia sectorial consolidada, que permite identificar servicios que generen valor para los empresarios y el entorno.

Facilitamos a los empresarios herramientas Innovadoras y tecnológicas que generen valor compartido y una visión enfocada a la economía global.

El recurso humano de la entidad cada vez será más productivo, eficiente y feliz.



Misión

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

Objetivos

- Superar las expectativas del cliente
- Contribuir al mejoramiento de las competencias de los funcionarios
- Formular Proyectos empresariales que apunten al desarrollo de la Competitividad del Departamento del Quindío
- Generar propuestas que mejoran la capacidad instalada de los sistemas tecnológicos de las empresas.
- Asegurar que las acciones y los servicios que se prestan, estén dentro de la imparcialidad y normatividad de las leyes colombianas.
- Aumentar la productividad de la entidad.
- Generar estrategias para el desarrollo Tecnológico regional
- Facilitar las actualizaciones tecnológicas de la entidad
- Ser líderes en el mejoramiento competitivo de las empresas.
- Prestar los servicios para mejorar la competitividad del empresario
- Realizar los programas proyectos y actividades de la CCA buscando disminuir el impacto ambiental en cuanto consumo de papel, energía y agua

Política.

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

Desarrollo del talento humano

Este elemento permite controlar el compromiso de la entidad con el desarrollo de las competencias, habilidades e idoneidad de los funcionarios. El Programa anual de formación y capacitación se ejecuta durante el lapso de tiempo de un año y está enfocado a fortalecer las competencias laborales de los funcionarios atendiendo los requerimientos en cada uno de los cargos.

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

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

PLAN ANUAL DE INCENTIVOS.

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción.

Para el año 2019 se realizaron incentivos para:

Celebración de cumpleaños
celebraciones especiales: día de la mujer, día de la madre, día del Padre, día de amor y amistad.
Exaltación al día de cada profesión
Inclusión día de la secretaria en el día de los afiliados
Día del niño inclusión de los hijos de los funcionarios en la celebración de los afiliados
Hidratación saludable
Salón de descanso y recreación para empleados
Inclusión laboral : de personal con déficit cognitivo y capacidad reducida.
Acompañamiento y aporte a equipos deportivos de la entidad con torneo y entrenador
Adecuación sala de video conferencias
Disponibilidad red Wifi para todos
Préstamo de salones para eventos de los empleados.
Acompañamiento financiero, Jurídico y Psicológico a quienes lo Soliciten.
Un sábado libre al mes
Actividades de integración
Campañas: se han desarrollado campañas Vial, campaña de pertinencia, campaña ambiental (ahorro energía- papel- agua).
Programa de lactancia: Ley una hora diaria y por la CCAQ 1 hora más (total 2 Hs)
Apoyo a programas de educación especializada y en convenio con la Universidad Alexander von Humboldt
Flexibilidad de horarios para estudios propios del personal.
Celebración día de la familia :Navidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

EVALUACION DEL DESEMPEÑO		
2017	2018	2019
89,6%	86%	97.1%

ANALISIS DE DATOS

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Para el año 2019 se realizó la evaluación teniendo en cuenta la autoevaluación, la evaluación de un igual y la evaluación del jefe.

La evaluación fue aplicada a 70 funcionarios

VALORACION	TOTAL	%
7- 7.9	2	2,85 %
8.0- 8.9	14	20 %
9.0- 10	54	77,1 %

Teniendo en cuenta que la calificación de excelente está valorada entre 8.0 y 8.9 y sobresaliente entre 9.0 y 10, podemos deducir que los funcionarios que laboran para la entidad tienen compromiso, dedicación y cumplen adecuadamente con las funciones asignadas.

Acciones de mejora: replantear la herramienta de evaluación del desempeño, de tal manera que facilite su aplicabilidad.

RESULTADO EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2019:

EVALUACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL		
2017	2018	2019
88,2 %	88,3 %	88,2 %

Para el año lectivo de 2019 se realizó la aplicación del modelo Tuuls el cual busca el éxito y propósito usando el máximo potencial del cerebro humano por medio de mapas mentales.

La manera como las personas entienden y asimilan de manera colectiva sus entornos laborales determina el éxito o el fracaso de una organización.

Las empresas están construidas por gente y para gente. La gente feliz en sus trabajos, construye empresas felices y exitosas, sin miedo a los desafíos y con gran capacidad de crecer y desarrollarse en ambientes retadores.

...y ser feliz, según grandes economistas es básicamente lo que buscamos todos los seres humanos.

Ser feliz puede ser muy complicado, pero también puede ser muy simple cuando entendemos que se logra haciendo lo que más nos gusta y aquello para lo que tenemos mayor facilidad natural.

Hacer grupos efectivos y llevar a una empresa camino al éxito, tiene que ver con ser felices y entender y usar nuestros más grandes potenciales al servicio de una comunidad, un grupo, una empresa.

En este sentido la inteligencia efectiva tiene que ver con saber que tenemos y cómo podemos aprovechar para el beneficio de nuestros proyectos, ideas y propósitos.

El modelo utilizado por TUULS entiende el procesamiento de información que hace nuestro cerebro en términos de programas biológicos.

Este programa explica 12 maneras para procesar datos tomados del ambiente; externos como los que nos rodea y que se perciben a través de los sentidos; e internos como las percepciones y sensaciones corporales o de nuestros cuerpos o ambiente interior, y que se llama propiocepción y que también determina nuestra tendencia para entender el mundo y tomar decisiones.

ACTIVIDADES DE CONTROL

El seguimiento a todas las actividades de control mediante evaluaciones periódicas y con diversos enfoques representa una medida preventiva y una manera de asegurar que el control de la entidad se mantenga vigente. Este monitoreo corresponde al personal a cargo de las áreas estratégicas: área administrativa y financiera, registros públicos, promoción y desarrollo, afiliados, formación empresarial y talento humano. La razón para decir que el monitoreo corresponde a los directores o responsables de estas áreas es porque son quienes tienen la visión de lo que pasa en estas, de las consecuencias de un cambio en las actividades de control y su impacto en la operación general de la Cámara.

Para el año 2019, se realizaron seguimientos trimestrales a los respectivos planes de trabajo presentados para la vigencia. Dichos informes se documentaron teniendo en cuenta el ciclo PHVA.

Evaluación de riesgos.

Todas las entidades, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenezcan, se encuentran expuestas a riesgos en sus diferentes niveles. El riesgo es inherente a todas las actividades, y el control interno es esencial para limitarlo.

El Mapa de Riesgos contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos, tendiente a evitar, reducir, dispersar o transferir o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables y el cronograma para ejecutarlas.

Se cuenta además con el matriz código PR-O-013, la cual identifica las condiciones internas y externas que pueden generar eventos de riesgos para la entidad. En dicha matriz se puede evidenciar los riesgos por proceso y las posibles consecuencias de los mismos en caso de llegar a materializarse. Anualmente se realiza revisión y seguimiento a la matriz de riesgos.

CONCLUSIONES

En el año 2019 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