

## **1. OBJETIVO:**

Evaluar las estructuras de planeación, de gestión, evaluación y seguimiento para verificar que se hayan cumplido los objetivos institucionales propuestos.

## **2. ALCANCE**

Revisión de los controles claves implementados por la entidad durante el año 2018 en cada uno de los componentes de su Sistema de Control Interno:

1. Ambiente de Control
2. Administración de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo

El presente informe recoge los resultados del plan de trabajo presentado por cada una de las áreas de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío durante la vigencia de 2018.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

El Sistema de Control Interno de la cámara de Comercio de Armenia y del Quindío ha logrado un nivel de madurez significativo, mediante una estructura de operación que mitiga de manera adecuada los riesgos inherentes a sus funciones, empleando las mejores prácticas para su ejercicio y cumpliendo las disposiciones legales. Lo anterior, sustentado en un direccionamiento estratégico sólido, un equipo humano altamente calificado, una gestión transparente de la información, y un modelo de gestión basado en procesos, que a partir del monitoreo y medición permanente genera una dinámica de mejoramiento sistemático en la entidad. Todo esto se evidencia en los avances presentados en este informe, en los resultados de las evaluaciones a la estructura de control y en la gestión continua y sistemática del riesgo en todos los niveles

#### **4. OBJETIVOS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO**

1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
2. Confiabilidad, oportunidad y seguridad de la información financiera y no financiera (estratégica y registral entre otras).
3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
4. Cumplimiento adecuado de las leyes y normas que le sean aplicables.
5. Gestión adecuada de los riesgos.
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de Verificación y evaluación;
8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características

#### **5. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO**

##### **5.1 MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

Dentro de este módulo se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

Uno de los objetivos principales de este módulo es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de apoyo y de evaluación.

### **5.1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO**

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

Con base en estos factores, la entidad realiza una revisión periódica que permite generar una regulación propia para vivenciar la ética, contar con unas buenas prácticas de desarrollo del talento humano que favorezca el control y se oriente claramente hacia la prestación de un servicio con transparencia, eficacia, eficiencia y uso razonable de los recursos; y se diseñó el programa “ el detective que llevamos dentro” que será implementado en el año 2019.

#### **5.1.1.1. ACUERDOS Y COMPROMISOS**

Elemento que busca establecer un estándar de conducta de los funcionarios al interior de la Entidad; a través de él se plantean las declaraciones explícitas que, en relación con las conductas de los funcionarios son acordadas en forma participativa para la consecución de los propósitos de la entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios establecidos.

El código de Ética, los principios y valores están alineados con la misión, visión y objetivos planteados con el fin de dar integro cumplimiento a los propósitos, dando consideraciones éticas que constituyan lo fundamental de nuestro servicio.

Para lograr lo anterior la entidad promueve:

- Que los funcionarios conozcan la normatividad vigente que regula su conducta en el ejercicio de sus funciones.
- Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando ciertos códigos de conducta y se ha dado a conocer de manera permanente a todos los funcionarios a través de la firma del código de ética.

La entidad cuenta con un documento que identifica los principios y valores de la entidad y con código de ética.

#### **5.1.1.2. 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.**

**5.1.1.2.1. Manual de funciones y competencias laborales.** Ha sido revisado, ajustado y actualizado de acuerdo a cada uno de los cargos de la entidad.

**5.1.1.2.2. Plan Institucional de formación y capacitación.** El plan institucional de formación 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. Ver programa de capacitación código **AF-F-028** y registros de asistencia a la capacitación y registros fotográficos.

**5.1.1.2.3. 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 registra la inducción y re inducción del personal.

**5.1.1.2.4. Programa de Bienestar:** Se tiene establecido 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 incluyo actividades de celebraciones especiales, cumpleaños, apoyo a procesos de educacion y formación, entre otros. Así:

Cumpleaños: tarjeta de cumpleaños, día libre y bono afiliados.
Día de la mujer
Día de la madre tarjeta y torta individual.
Día del amor y la amistad:
Exaltación al día de cada profesión :tarjeta virtual
Inclusión día de la secretaria en el día de los afiliados
Día del niño inclusión de los hijos de los empleados en la celebración de los afiliados
Salón de descanso y recreación para empleados
Inclusión de personal con déficit cognitivo y capacidad reducida.
Acompañamiento y aporte a equipos deportivos de la entidad con torneo y entrenador-Olimpiadas.

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.
Jornada de sábado reducida de 9:00 a.m a 12 m .
Un sábado libre al mes cada empleado.
Dotación y uniformes
Actividades de integración
Campañas: se han desarrollado campañas Vial, campaña de pertinencia, campaña ambiental (ahorro energía- papel- aguas).
Programa de lactancia: Ley una hora diaria y por la CCAQ 1 hora más (total 2 Hs)
Selección y promoción de personal.
Desarrolla programa de formación anual
Apoyo a programas de educacion universitaria: la cámara de Comercio les ha proporcionado educacion : 20
Flexibilización de horario para estudios de pregrados. 16

#### 5.1.1.2.6. Evaluación del Desempeño:

El sistema de evaluación de 360 grados llamado también evaluación integral es utilizado principalmente para medir el desempeño del capital humano y detectar áreas de oportunidad en el mismo que pueden estar dificultando que la organización opere a su máximo potencial. Al contar con la información adecuada del equipo de trabajo se pueden desarrollar planes para incrementar la productividad y desempeño del capital humano.

En esta evaluación el empleado fue calificado en distintas áreas tales como:

**ACTITUD Y RENDIMIENTO CON RESPECTO A FUNCIONES Y TAREAS**  
Comunicación, Trabajo en equipo, Resolución de problemas, Mejora continua, Organización y administración del tiempo, Enfoque en el cliente, Enfoque a resultados.

**COMPETENCIAS GENERALES:** Deber de buena fe, Deber de buena lealtad, Deberes de diligencia y cuidado, Deberes de respeto y decoro, Integridad.

**COMPETENCIAS TECNICAS Y DEL NEGOCIO:** Conocimiento técnico. Conocimiento del negocio, Herramientas al servicio del negocio

**COMPETENCIAS GERENCIALES:** Liderazgo, Toma de decisiones, Calidad, Pensamiento estratégico, **COMPETENCIAS DIRECTIVAS:** Gestión, Capacidad para manejar conflictos, Capacidad empresarial.

La evaluación 360° tiene las siguientes ventajas:

- Fomenta la comunicación frecuente y transparente ya que permite involucrar a los colaboradores en todos los niveles organizacionales y sentir que su participación y punto de vista es valorado.
- Brinda información completa de las competencias, comportamientos y desempeño del colaborador, así como su desenvolvimiento en el entorno profesional al trabajar con los demás miembros del equipo.
- Motiva a una cultura organizacional con un clima más participativo y con orientación positiva hacia el cambio y la mejora continua.
- Ofrece un punto de vista más acertado y amplio a través de las evaluaciones de distintas fuentes ya que se obtiene información más concreta que cuando se realizan como autoevaluación o la lleva a cabo solamente el jefe directo.
- Incrementa el autoconocimiento de los colaboradores con lo cual se espera que el evaluado busque mejorar su desempeño y desarrollo profesional al conocer de mejor manera sus fortalezas y áreas de oportunidad.

En la aplicación de la evaluación en la entidad hemos observado que ésta requiere más planeación y capacitación para asegurar un proceso consistente a lo largo de la organización para asegurar que los resultados sean los esperados y los evaluadores realicen de la manera correcta los cuestionarios.

### **Resultado de la evaluación del desempeño**

2016	92,7 %
2017	89,6 %
2018	86,0 %

#### **5.1.1.3. PLAN DE MEJORAMIENTO:**

- Retroalimentar con todos los funcionarios los principios, valores y código de ética de la entidad.
- Incluir dentro del manual de inducción y re-inducción los principios y valores de la entidad.
- Actualizar el programa de bienestar y de incentivos para el año 2019.}
- Mantener actualizados a los funcionarios de la normatividad legal aplicable a fin de que se asegure el cumplimiento de las mismas.

## 6. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

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

### 6.1 PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS:

Este elemento considera la planeación como un proceso dinámico y sistemático que permite a la entidad proyectarse a largo, mediano y corto plazo; se plantearon una serie de programas, proyectos y actividades con la respectiva asignación de responsabilidades para su ejecución, que sirvieron para dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales.

Este proceso ha planteado la necesidad de analizar desafíos y oportunidades lo que han permitido materializar de la mejor manera el proceso de planeación a fin de alcanzar los resultados previstos.

**6.1.1. Planes de la entidad:** los planes, programas y proyectos de la entidad están alineados con los objetivos institucionales.

**6.1.2 Direccionamiento Estratégico:** El direccionamiento estratégico (misión-visión y política de calidad) han sido difundidos a todos los funcionarios a través de correos electrónicos, pagina web y además se encuentra exhibido en cartelera ubicada en el 4º piso. Igualmente se realizó capacitación a todo el personal con el fin de socializar estos elementos y empoderarlos con el accionar de la entidad.

La entidad se encuentra desarrollando en programa TRAYECTORIA MEGA el cual nos ha permitido realizar ajustes al direccionamiento en lo relacionado específicamente a la visión y objetivos, los cuales se encuentran en proceso de revisión y aprobación.

**6.1.3. Objetivos institucionales:** Se tienen establecidos 11 objetivos de calidad. Los objetivos hacen parte integral de la planeación anual que realiza la entidad, dado que los programas y proyectos están alineados y orientados a su cumplimiento.

Ver direccionamiento estratégico código **PR-O-001**.

#### **6.1.4. Planes, programas y proyectos:**

Para el año **2018** se desarrollaron los siguientes planes, programas y proyectos:

**FORMACIÓN EMPRESARIAL  
ACTIVIDADES DESARROLADAS:**

FORO DE CONTADORES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MARKETING
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PUBLICA
MAESTRIA
ESPECIALIZACION GERENCIA Y AUDITORIA MEDICA
ESPECIALIZACION EN SISTEMA DE GESTION Y SEGURIDAD SOCIAL
ESPECIALIZACIONES Y MAESTRIAS VIRTUALES
FORO DE GERENTES
FACTURACIÓN ELECTRONICA
FORO DE GERENTES
ESALES
SEMINARIO DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES
DIPLOMADO EN NIIF
DIPLOMADO EN ADMINISTRACION DE PROPIEDAD HORIZONTAL
PODER Y LIDERAZGO EMPRESARIAL TALLER DE COACHING EMPRESARIAL Y DEL VIDA
SEMINARIO DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN REGIONAL PARA MERCADOS GLOBALES
TRANSFORMA TU ORGANIZACIÓN CON EL PÓDER DE LOS DATOS
ESPECIALIZACIONES EAN
FORO DE SALUD 01 NOVIEMBRE
FORO DE SALUD 20 DICIEMBRE
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS
MAESTRIA



**FORO DE GESTIÓN E INNOVACIÓN EN SALUD**  
PANEL: LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD: UN DIÁLOGO PERMANENTE Y CONSTRUCTIVO

POR: **INGELBORG CARVAJAL FREESE**  
PhD en Gestión, especialista en gestión y planificación del desarrollo humano

Y **JAIME PATIÑO SANTA**  
Investigador en Salud y el rol del Estado, Director de Gestión y el Asesoramiento en Gestión de la Universidad de Cundinamarca

**1 Noviembre de 2018**  
7:45 A.M.  
AUDITORIO STO PABLO  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO  
CONFIRME SU ASISTENCIA  
TEL: 3127386152 - 3127142  
WHATSAPP: 312 8227517



Universidad Pontificia Bolivariana  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

Propuestas Académicas | Estudios Académicos Regulares

**Maestrías**  
MSA - Maestría en Administración

**Especializaciones**  
Gerencia  
Gerencia de Marketing  
Gerencia de Proyectos  
Gerencia Pública  
Gerencia del Talento Humano

**Inscripciones abiertas**



**FORO DE GESTIÓN E INNOVACIÓN EN SALUD**  
"CENTROS DE EXCELENCIA: AGREGANDO VALOR EN SALUD"

POR: **DOCTOR JOSE J ARBELAEZ**  
PROFESOR EMERITO EN GERENCIA, INGENIERO, GERENTE GENERAL DE OBRAS, MEDICO EN CONSULTA EN LA SALUD, DOCTOR EN PUBLIC HEALTH, DOCTORADO EN EPIDEMIOLOGIA CLINICA, OBRERA INDUSTRIAL, UNIVERSITY SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

**20 de DICIEMBRE**  
7:45 A.M.  
AUDITORIO STO PABLO  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO  
CONFIRME SU ASISTENCIA  
TEL: 3127386152 - 3127142  
WHATSAPP: 312 8227517



## FORMULACION DE PROYECTOS

RADICADO	NOMBRE DEL PROYECTO	ENTIDAD COFINANCIADORA	PRESENTADO
1 DE 15	CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL ECOSISTEMA CAFETERO DE LA REGIÓN DEL EJE CAFETERO, COLOMBIA Y DEL MUNICIPIO DE APOLO, Y ÁREA DE INFLUENCIA DEPARTAMENTO DE LA PAZ, BOLIVIA CON ENFOQUE EN LA PEQUEÑA CAFICULTURA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL	COMISION EUROPEA	05/02/2018
2 DE 15	APOYAR, TRANSFERIR CONOCIMIENTO Y ACOMPAÑAR EMPRESARIOS Y ORGANIZACIONES DEL DEPARTAMENTO EN TEMAS DE I+D+I	GOBERNACION DEL QUINDIO	16/01/2018
3 DE 15	CONVENIO DE CIENCIA INNOVACION Y TECNOLOGIA, PARA INCENTIVAR Y PROMOVER LA INNOVACION, POR MEDIO DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA TECNOLÓGICA E INTELIGENCIA COMPETITIVA DEL PROGRAMA QUINDIO INNOVA.	GOBERNACION DEL QUINDIO	20/01/2018
4 DE 15	AUNAR ESFUERZOS PARA LA FORMULACION DE LA FASE 3 DE LA RUTA COMPETITIVA DE LA INDUSTRIA DEL MUEBLE	ALCALDIA DE ARMENIA	20/01/2018
5 DE 15	FORTALECIMIENTO DEL CLÚSTER DE CAFÉS ESPECIALES MEDIANTE ESTRATEGIA DE COOPERACIÓN TÉCNICA	COOPERACION ALEMANA	10/02/2018
6 DE 15	INCREMENTO DE LAS CAPACIDADES DE I+D+I EN EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.	COLCIENCIAS	15/03/2018
7 DE 15	SOFISTICACIÓN DE LA OFERTA DE EXPERIENCIAL DEL QUINDÍO MEDIANTE UNA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN Y DE GESTIÓN DE NUEVOS MERCADOS CON ALCANCE AL FORTALECIMIENTO DE LAS AGENCIAS OPERADORAS DE TURISMO AOT COMO SUS PRINCIPALES PROMOTORAS Y COMERCIALIZADORAS	INNPULSA	22/03/2018
8 DE 15	EL FORTALECIMIENTO DE LA PRODUCCIÓN, TRANSFORMACIÓN, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL CAFÉ PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO EN EL MUNICIPIO DE ARMENIA	ALCALDIA DE ARMENIA	24/01/2018
9 DE 15	INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR LÁCTEOS DEL QUINDÍO	INNPULSA	15/04/2018
10 DE 15	AUNAR ESFUERZOS PARA PROMOCIONAR Y FORTALECER LOS SECTORES AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIAL E INTEGRA AL SECTOR TURÍSTICO, COMO UNA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN PARA LOS TRES SECTORES	GOBERNACION DEL QUINDIO	05/05/2018

11 DE 15	FORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA LA COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS PERTENECIENTES A SECTORES ESTRATÉGICOS DEL QUINDÍO	SENA	14/05/2018
12 DE 15	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	COOPERACION SUIZA	26/05/2018
13 DE 15	PLANIFICACIÓN TURÍSTICA ZONAS DE PAZ (POSCONFLICTO)	FONTUR	09/06/2018
14 DE 15	ANALIZAR E IDENTIFICAR LOS FACTORES ESTRUCTURALES, DE LA COYUNTURA LABORAL DE LA CIUDAD DE ARMENIA	ALCALDIA DE ARMENIA	27/06/2018
15 DE 15	DESARROLLAR ESTUDIOS DE MEDICIÓN DE CARGA TURÍSTICA, PARA CUATRO MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, SALENTO, FILANDIA, QUIMBAYA Y LA TEBAIDA.	FONTUR	08/07/2018
16 DE 15	PLANIFICACION TURISTICA DE 7 DESTINOS DE COLOMBIA	FONTUR	20/07/2018
17 DE 15	NEGOCIOS FAMILIARES AGRICOLAS	INNPULSA	15/08/2018
18 DE 15	TURISMO - PFE_ SENA	SENA	21/09/2018
19 DE 15	DETERMINAR LA VOCACION TURISTICA DE LOS MUNICIPIOS DE SEVILLA Y CAICEDONIA, VALLE DEL CAUCA.	FONTUR	14/10/2018
20 DE 15	PROYECTO TRANSFERENCIA DE METODOLOGÍA PARA NEGOCIOS DIGITALES_ MINTIC_APPSCO	MINTIC	23/10/2018
21 DE 15	PROPUESTA ALISAMIENTO FINANCIERO ACTUAR FAMIEMPRESAS	MINTIC	14/11/2018
22 DE 15	PROPUESTA PARTICIPACIÓN FERIAS Y EVENTOS ARTESANOS-ADC	ARTESANIAS DE COLOMBIA	26/11/2018
23 DE 15	PROYECTO INVEST 5.0 CAFÉS ESPECIALES	COMISION EUROPEA	14/12/2018

## AREA DE TURISMO

LA CÁMARA DE COMERCIO BRINDA APOYO A TURISTAS QUIENES SE ACERCARON A PONER QUEJA POR HABER RECIBIDO UN MAL SERVICIO. OFRECIENDO LA ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO CON LA POLICÍA DE TURISMO
ACODRES Y TURISMO CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO ANALIZAN EL PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR CON EL SECTOR GASTRONÓMICO
LA CÁMARA DE COMERCIO PARTICIPA EN LA SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO: ARMENIA DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE; A CARGO DE LA ALCALDÍA DE ARMENIA
LA CÁMARA PARTICIPA EN LA SOCIALIZACIÓN ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA COTELCO NACIONAL CON ALEJANDRO PICO
PRIMERA REUNIÓN DEL SUBCOMITÉ TÉCNICO REGIONAL DE TURISMO DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO DEL 2018
PROGRAMA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES EN GUIANZA TURÍSTICA. ALIANZA SENA Y CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO.
GESTIÓN GREMIAL LA CAMARA DE COMERCIO Y LA ASOCIACIÓN DE TAXISTAS ANTE EL SENA PARA EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DRIGIDO A LOS TRANSPORTADORES DEL QUINDÍO Y JUAN CARLOS VELASCO LIDER DEL PROGRAMA DE COMPETENCIAS LABORALES
TRABAJO Y APOYO PARA LA CONFIRMACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO PARA JORNADA DE VALORACIÓN DE LOS INVENTARIOS. EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE ARMENIA

PROMOCIÓN DE RUTAS DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO EN EXPO U 2018- CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES
ASESORANDO A EMPRENDEDORES INNOVADORES PROYECTANDOSE A LA ACTIVIDAD TURISTICA DE NUESTRO DEPARTAMENTO
TALLER DE VALORACIÓN DE INVENTARIOS TURÍSTICOS, MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE ARMENIA. PEST
LA SEGUNDA JORNADA DE LA PRUEBA DE CONOCIMIENTO REQUISITO DEL PROGRAMA DE EVALUACION DE COMPETENCIAS LABORALES EN GUIANZA TURÍSTICA
SOCIALIZACÓN DE LOS REQUISITOS NORMATIVOS Y SANITARIOS. DIRIGIDO AL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO PRESENTE EN EL EVENTO DE LANZAMIENTO DE LA AEROLÍNEA VIVAIR.COM. INICIA OPERACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA, DE CARTAGO, VALLE
SEGUNDA JORNADA DE VALORACIÓN DE INVENTARIO TURISTICO DE ARMENIA. EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL DE TURISMO DE ARMENIA.
PRESENTACIÓN DEL DESTINO QUINDÍO AL GRUPO DEL FAM TRIP DE EMPRESARIOS Y FUNCIONARIOS DE ENTIDADES DEL SECTOR TURISMO DE PANAMÁ INTERESADOS EN FORTALECER LOS LAZOS COMERCIALES CON EL QUINDÍO HACIA UM TURISMO VACACIONAL
VISITA DE LA DRA. CELINA RINCON JAIMES, ASESORA DIRECCION PATRIMONIO DEL MINISTERIO DE CULTURA.TEMA: ESTRUCTURAR Y CONTEXTUALIZAR EL ALCANCE DEL FORO A REALIZARSE CON EL DR. ALBERTO ESCOVAR WILSON WHITE, DIRECTOR DE PATRIMONIO DEL MINISTERIO DE CULTURA.
SEGUNDA REUNIÓN SUBCOMITÉ DE TURISMO DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO EN SEVILLA, VALLE
GESTIÓN Y APOYO CON EL PROGRAMA DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL TURISMO VACACIONAL DIRIGIDO AL SECTOR TURISMO
ASESORIA A EMPRESARIOS DE LA EMPRESA GLOBAL PROFIT DEDICADA A CONSEGUIR INVERSIONISTAS INTERESADOS EN PROYECTOS TURÍSTICOS EN EL QUINDÍO
ALIANZA GOBERNACIÓN DEL QUINDIO, ANATO Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO PARA APOYAR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS DE TURISMO.
INICIA PRIMERA REUNIÓN PARA CONFORMAR EL *CLUSTER DE TURISMO*. PARTICIPAN HOY: SECRETARÍA DE TURISMO DEPARTAMENTAL, SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO MUNICIPAL, COTELCO CAPÍTULO QUINDÍO, ANATO EJE CAFETERO Y CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO
REUNIÓN MESA TÉCNICA DE TURISMO CONSTRUYENDO EL PLAN DE PROMOCION DE DESTINO QUINDÍO
PROMOCIÓN DEL QUINDÍO Y RUTAS DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO A LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE VIETNAM. EN RECUCA
REUNIÓN CLUSTER DE TURISMO, ADELANTANDO LA PEDAGOGIA PARA INICIAR EL PROCESO DE ARTICULACIÓN CON EL CONCEPTO CLARO Y DEFINIDO. NOS ACOMPAÑA LA ACADEMIA, GOBERNACIÓN DEL QUINDIO, ALCALDIA DE ARMENIA, ANATO CORPORACIÓN QUINDIO CAFE Y PAISAJE Y LA CÁMARA DE COMERCIO
LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO ASISTE A LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO GEO PARQUE VOLCÁNICO DEL RUÍZ
VISITA DEL COORDINADOR GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO - ALEJANDRO TORRES JAIMES. PREPARACIÓN PARA LA RUEDA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES A REALIZARSE EN NUESTRA ENTIDAD CCAQ Y REUNIÓN GREMIAL
REUNIÓN LIDERADA POR LA ALCALDIA DE ARMENIA, ORGANIZACIÓN DEL COMITÉ DE VIGILANCIA Y CONTROL PROGRAMADO PARA REALIZARSE EN EL MARCO DE LA ALCALDÍA.

LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO PARTICIPA EN LA PRE- AUDITORÍA INTERNA PARA LA CERTIFICACION DE ARMENIA COMO DESTINO SOSTENIBLE
TERCERA REUNIÓN DEL CLUSTER DE TURISMO, EN LA QUE SE REALIZA LA CONCEPTUALIZACIÓN DEL CLUSTER COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO LOCAL
TERTULIA DE TURISMO CON EMPRESARIOS DEL SECTOR. INVITADA DIANA CAICEDO PARA SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES DE ALA AGENCIA DE INVERSIÓN. INVEST IN ARMENIA
PROMOCIÓN DE RUTAS DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO EN EXPO EJE CAFÉ 2018- CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES
INVITACION A LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO A REUNIÓN CON EL GRUPO MULTISECTORIAL DEL VALLE, PARA PRESENTAR LA EXPERIENCIA DE CLUSTER
REUNIÓN DE COORDINACIÓN E INSTRUCCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL CORREDOR ECOTURÍSTICO CORDILLERANO.
REUNIÓN EN BUENAVISTA CON AUTORIDADES DE TURISMO DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES, LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO Y EMPRESARIOS. PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CORREDOR CORDILLERANO.
REUNIÓN CON EMPRESARIO PRODUCTOR DE CAFÉ DE CICASIA, INICIATIVA DE FORTALECIMIENTO PARA TIENDAS DE CAFÉ DEL MUNICIPIO.
LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO PRESENTE EN LA REUNIÓN PARA REVISAR E IMPLEMENTAR EL PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.
TALLER TEÓRICO - PRÁCTICO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL TURISMO.
REUNION DE ACTORES DE TURISMO PROYECTANDO LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN PARA EL AÑO 2019.
REUNIÓN CON MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Y EL VICEMINISTERIO DE TURISMO, SIGUIENDO EL PLAN DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS PACTADOS EN LA VISITA DEL PRESIDENTE "CONSTRUYENDO PAÍS"
REUNIÓN ALIANZA QUINDÍO CONVENTION BUREAU Y CALI VALLE BUREAU, CON AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS DEL VALLE DEL CAUCA PARA CONOCER LAS BONDADES DEL DESTINO QUINDÍO, POSICIONÁNDOLO COMO REFERENTE PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES.
INSTALANDO PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, CON EL APOYO DE AUTOPISTAS DEL CAFÉ.
ACOMPAÑAMIENTO A LA EMPRESA SAN ALBERTO EN LA PRESENTACIÓN DE SUS NUEVOS PRODUCTOS Y EXPERIENCIAS.
REUNIÓN DEL SUBCOMITÉ TÉCNICO REGIONAL DE TURISMO DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO, EN PEREIRA, RISARALDA.
ALCALDÍA DE ARMENIA, SECRETARÍA DE TURISMO Y CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDIO, REVISIÓN DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SECTOR TURISMO DE ARMENIA Y EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.
CAPACITACIÓN EN FORMALIZACION LABORAL, DIRIGIDA AL SECTOR TURÍSTICO.
MESA DE TRABAJO CORREDOR TURÍSTICO CORDILLERANO EN TERRAZA CONCORDE.
CAPACITACIÓN DEL ESTATUTO EN EL CONSUMIDOR
CAPACITACIÓN EN DESARROLLO DE HABILIDADES PARA RECEPCIONISTAS, RESERVAS Y OPERADORAS, EN ALIANZA CON COTELCO CAPÍTULO QUINDÍO.
REVISIÓN DE UN PRODUCTO DISEÑADO POR SURA PARA EL SECTOR TURISMO.
EN CONJUNTO CON EL SENA, CÁMARA COLOMBIA HISPANA Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO EL CURSO "IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE VENTA – SOCIAL SELLING 2.0"
RUEDA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES EN MONTENEGRO, QUINDÍO.

RUEDA DE PRENSA EN EL MARCO DE EXPO EMPLEO SENA, UNICENTRO ARMENIA.
CONFERENCIA "SERVICIO CON PASIÓN" ENFOCADO EN TURISMO, CON EL INVITADO ESPECIAL, GABRIEL VALLEJO.
REUNIONES CLÚSTER DE TURISMO.
CONFERENCIA TELETRABAJO EN ALIANZA CON EL MINISTERIO DE TRABAJO.
ACOMPAÑAMIENTO A LA VISTIA DEL PRESIDENTE DE HONDURAS.
DESARROLLO DEL TALLER CON EL EQUIPO DE SWISS CONTACT, EVALUANDO Y ANALIZANDO OBJETIVOS E INDICADORES DEL PROYECTO ENFOCADO EN PRODUCTOS DE TURISMO DE NATURALEZA.
VISITA DE INSPECCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL CORREDOR ECOTURÍSTICO CORDILLERANO.
FORTALECIENDO ALIANZA E INICIATIVAS CON LA LÍDER DE LA AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO DEL SENA. EVENTO PARA SOCIALIZAR LA OFERTA DE EMPLEO AL SECTOR TURÍSTICO.
TURISMO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO PRESENTE EN EL SEMINARIO DE ACTUALIZACIÓN EN ACTIVIDADES RELACIONADAS AL TURISMO EN COLOMBIA.
EVENTO ARTE Y TRADICIÓN EN LA CASA DE LA CULTURA.
COMITE TÉCNICO DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO. EN LA CASA DE LA CULTURA EN CALARCÁ.
ACOMPAÑAMIENTO A LA CORPORACIÓN QUINDÍO CAFÉ Y PAISAJE EN EVENTO DE RECONOCIMIENTO A ENTIDADES Y EMPRESARIOS DE TURISMO.
CAPACITACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, SOBRE LA METODOLOGÍA GET AHEAD EN GÉNERO Y EMPRENDIMIENTO.
EXALTACIÓN A LOS PERIODISTAS DEL QUINDIO POR SU APOYO Y PROMOCIÓN DEL DESTINO.
ACOMPAÑAMIENTO EN LA PUBLICACIÓN DEL DOCUMENTO DEL ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD, Y CONDECORACIÓN DE FILANDIA.
ACOMPAÑAMIENTO EN AUDITORÍA CERTIFICACIÓN DE ARMENIA COMO DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE (CARRERA 14 Y CENTRO)
TALLER DE COMPETITIVIDAD, DICTADO POR EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO.
TERTULIA DE TURISMO
ASESORÍAS EMPRESARIALES SOBRE REGLAMENTACIÓN TURÍSTICA, CREACIÓN DE NUEVA EMPRESA TURÍSTICA Y FORMALIDAD.



**AREA DE AFILIADOS**

INCENTIVO PARA LA RENOVACION
CONVERSATORIOS (CAPTACION DE NUEVOS AFILIADOS)
DESAYUNO BIENVENIDA NUEVOS AFILIADOS
MISION EXPLORATORIA COLOMBIATEX
ENTREGA TARJETA DE CUMPLEAÑOS
FORMACION AFILIADOS
INTEGRACION REDES DE SERVICIO – QUINDIO CONOCE TU QUINDIO.
STAND PARA AFILIADOS
CAPACITACION MONOTRIPUTO E IMPUESTO AL CONSUMO
BENEFICIOS AFILIADOS
CAPACITACION FACTURACIÓN ELECTRONICA
CAPACITACION FACTURACIÓN ELECTRONICA
FORO EMPRESARIAL AFILIADOS
TALLER PARA AFILIADOS EL CONSUMIDOR NO QUIERE QUE LE VENDAN , QUIERE QUE LO SEDUZCAN.
BENEFICIO DE BIENESTAR PARA AFILIADOS
AFILIADOS, PROVEEDORES DE LA EDEQ
OPORTUNIDADES EN EL CENTRO COMERCIAL SANSUR
IMPLEMENTACIÓN NORMA REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS
REGLAMENTO TÉCNICO DE CALZADO Y REGLAMENTO TÉCNICO DE CONFECCIONES
ENCUENTRO DE AFILIADOS
CAMPAÑA COMERCIAL DIA DEL NIÑO
DIA DE FORMACIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
TALLER DE INNOVACIÓN EN ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS
MOTIVACION A EMPRESARIOS – POSIBLES AFILIADOS.



**ACTIVIDADES SECTOR BELLEZA**



**CICLO DE FORMACION**  
**BIOSEGURIDAD APLICADA A LA COSMETOLOGIA**  
**40 HORAS**  
INICIA: JUEVES 15 DE FEBRERO  
SALÓN PIME  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO  
6:00 P.M. A 9:00 P.M.  
TRABAJA FOTOGRAFIA DE LA CÉLULA  
WOMEN'S RECORDERS  
INFORMACIÓN: 051-2549494 / 051-2549495  
No. Asistentes: 28



**REVOLUCIONA**  
SECTOR BELLEZA  
IMPULSA TU EMPRESA  
PROGRAMA COMPUESTO POR 5 LABORATORIOS DE CONOCIMIENTO COMPARTIDO  
Innovación como estrategia de diferenciación  
Fuerza de productos y servicios  
Estrategias de comercialización  
Tricología capilar y levas capilares  
Oferta atractiva  
Planear con éxito  
**COMPLEMENTADO POR FORMACION DUAL**



**SEMINARIO CUBRIMIENTO DE CANAS**  
TECNOLOGIA Y TENDENCIAS  
INFORMACIÓN: 051-2549494 / 051-2549495  
No. Asistentes: 23



**REVOLUCIONA**  
SECTOR BELLEZA  
IMPULSA TU EMPRESA  
LANZAMIENTO Y LABORATORIO DE CONOCIMIENTO COMPARTIDO  
**PLANEAR CON ÉXITO**  
con Diego el Gallo  
LA CRÓNICA

**FORO PARA EMPRESARIOS DEL SECTOR BELLEZA "MI PELU IDEAL"**



**MI PELU IDEAL**  
FACILITACIÓN DE ESTA COMUNICACIÓN - FORMACIÓN  
INFORMACIÓN: 051-2549494 / 051-2549495



**REVOLUCIONA - SECTOR BELLEZA**  
MAYO 29 DE 2018  
INFORMACIÓN: 051-2549494 / 051-2549495

**MISIÓN EXPLORATORIA A EXPOBELLEZA MEDELLIN 24 Y 25 DE JUNIO,**  
Con el fin de conseguir contactos, indagar en la logística y construcción del evento EJE BELLEZA Y SALUD 2018 a realizar el 15 y 16 de noviembre.



**MISIÓN EXPLORATORIA**  
JUNIO 24 AL 25  
**EXPO BELLEZA 2018**  
INCLUYE:  
ENTRADA A EXPOBELLEZA 2018  
TRANSPORTE FEBRERO  
COMIDA Y RECIBIDO  
ARMENIA - MEDELLIN - ARMENIA  
HOSPEDAJE  
**COSTO DE LA MISIÓN: \$290.00**  
"EL DE SU CALIDAD DE SER"  
CONTACTO:  
LINA MARIA GARCIA LOPEZ  
TELÉFONO: 7412300 EXT. 218  
linagarcia@camarasarmenia.org.co



**TÉCNICAS DE MAQUILLAJE PARA HALLOWEEN**  
TEÓRICO - PRÁCTICO  
18 DE OCTUBRE  
6:00 P.M. A 9:00 P.M.  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO  
AFILIADOS \$185.000  
REGISTRADOS \$120.000  
STUDIO MAKE UP  
INFORMACIÓN: 051-2549494 / 051-2549495



**MAQUILLAJE DE HALLOWEEN**  
EL STYLO DE MARYUD  
SALA DE BELLEZA  
HAR SPA  
MECHONES  
PELUQUERIA  
LAURA MORENO  
ASESORES DE IMAGEN  
INFORMACIÓN: 051-2549494 / 051-2549495

**AREA DE REGISTROS PUBLICOS**

- JORNADAS DE CAPACITACION AL PERSONAL
- INDUCCION ASESORES TEMPORALES.
- TELEMERCADEO CON APOYO DE LA EMPRESA LANFENIX
- RENOVACION EN LOS DIFERENTES MUNICIPIOS
- ASESOR VIRTUAL – ASIGNACION DE UN ABOGADO PARA RESPONDER DE INMEDIATO LOS REQUERIMIENTOS DE LOS EMPRESARIOS
- SEMANA VIRTUAL
- CAMARA MOVIL
- VISITA CENSADOS
- ASESORIAS PERSONALIZADAS

**MOVIMIENTO REGISTRAL 2018**

	2017	2018	DIFERENCIA	%
ENERO	2508	3198	690	28
FEBRERO	3251	3237	-14	0
MARZO	7480	7578	98	1
ABRIL	1005	1523	518	52
MAYO	883	900	17	2
JUNIO	795	636	-159	-20
JULIO	783	686	-97	-12
AGOSTO	817	615	-202	-25
SEPTIEMBRE	903	567	-336	-37
OCTUBRE	685	445	-240	-35
NOVIEMBRE	502	386	-116	-23
DICIEMBRE	283	304	21	7
	<b>19895</b>	<b>20075</b>	<b>180</b>	<b>101%</b>

**TOTAL RENOVADOS Y MATRICULADOS**

2017	19895
2018	20075
DIFERENCIA	180
%	101



**CAFES ESPECIALES**

**CONSOLIDACIÓN, ARTICULACIÓN, FORTALECIMIENTO Y  
EMPODERAMIENTO DEL CLÚSTER (EMPRESARIAL)**

REUNIONES CON COMITÉ DIRECTIVO PARA PRESENTACIÓN DE AVANCES Y TOMA DE DECISIONES
MESAS DE TRABAJO CON EL COMITÉ TÉCNICO
TALLERES GOBERNANZA DEL CLÚSTER
PROTOCOLOS DE GOBERNANZA
FERIA SCA - SEATTLE WA
EXPOEJECAFE
CAFÉS DE COLOMBIA EXPO 2018
SUBASTA DE MICROLOTES DE CAFÉ

**ACTIVIDADES DE PROMOCION AL CONSUMO DE CAFÉ ESPECIAL Y  
GENERACIÓN DE CULTURA**

PROGRAMA DE FORMACIÓN DUAL
CATAS PUBLICAS DE CAFÉ
CONCURSO “RETO CAFÉ – LA MEJOR BEBIDA PREPARADA EN TIENDA”
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL ORIGEN QUINDÍO

**PROMOCIÓN EN MERCADOS EXTERNOS - INCREMENTO EN INDICES DE  
EXPORTACIÓN DE LAS EMPRESAS Y GENERACION DE CAPACIDADES DE  
EXPORTACIÓN.**

ASESORIAS EN EMPAQUES Y EMBALAJES CON DESTINO A EXPORTACIÓN
ASESORIAS EN LOGISTICA Y EXPORTACIÓN
CAPACITACIÓN EN NORMATIVIDAD Y ETIQUETADO PARA EMPAQUES DESTINO EXPORTACIÓN

**OTRAS ACTIVIDADES**

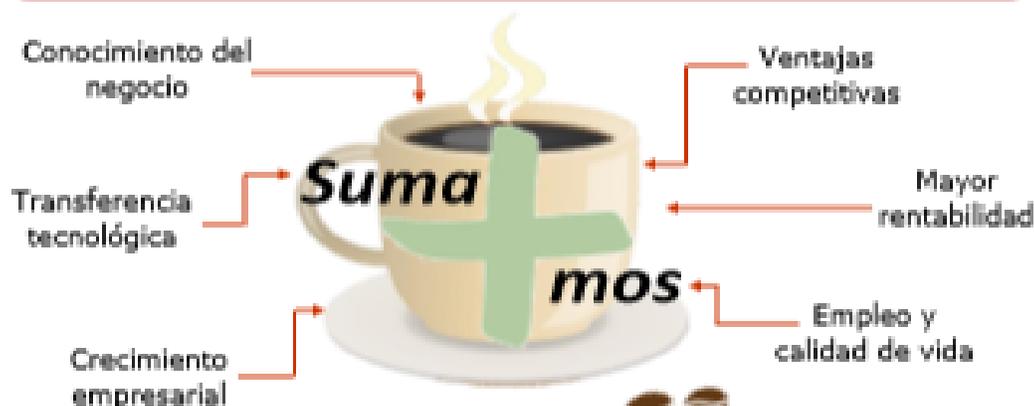
ASESORIA A EMPRESAS DEL SECTOR EN REQUISITOS DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIONES	REGISTRO SANITARIO INVIMA REGISTRO DE MARCA OBTENCIÓN DE CÓDIGOS DE BARRA OBTENCIÓN DE USO DE LOGO DENOMINACIÓN DE ORIGEN CAFÉ DE COLOMBIA
SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN CONVENIO CON ALCALDIA DE ARMENIA	PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS Y FINANCIEROS
SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN CONVENIO CON GOBERNACIÓN	PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS Y FINANCIEROS

# CLÚSTER CAFÉS ESPECIALES

El CLÚSTER DE CAFÉS ESPECIALES DEL QUINDÍO es una organización que reúne de forma voluntaria a empresas involucradas en la cadena de valor de los cafés especiales y a instituciones tanto públicas como privadas que las apoyan.

## Objetivo

Facilitar la sinergia entre empresarios que integran la cadena de valor de cafés especiales con los gobiernos, gremios y academia para crear un entorno que favorezca el desarrollo empresarial, fortaleciendo su productividad y competitividad en la generación de mejores productos y servicios.



## Ejes estratégicos

### Mejora procesos en finca

Formar al productor en procesos de trazabilidad en finca, estándares de calidad y manejo de variedades para incursionar en mercados de café diferenciados.

### Promoción café diferenciado

Fomentar puntos de encuentro entre empresarios para conocer casos de éxito, crear relaciones empresariales y generar capacidades en logística y exportación.

### Incentivo a la demanda

Generar conocimiento, cultura e interés por el consumo de café de calidad en la demanda local.

### Fortalecimiento empresarial

Empresas más competitivas e innovadoras, liderando nuevos modelos de negocios para incrementar sus ventas y presencia en mercados externos.

## Principales avances y resultados

Diseño hoja de ruta y líneas de acción	<b>Principales avances</b>	13 catadores certificados Q Grader	20 empresas con INVIMA
128 caficultores capacitados en BPM y 560 más en proceso		20 productores con kit BPA	44 empresarios certificados en barismo
Apoyo feria regional EXPOCAFÉ	6 concursos departamentales de calidad	13 tiendas con transferencias de metodologías	
4 subastas de micro lotes de cafés especiales		20 empresas con código de barras para ingreso a mercados	
3 misiones comerciales a mercados especializados de Estados Unidos	18 empresas con marca registrada ante la SIC	13 empresas productoras asesoradas para exportación	
	4 participaciones en la feria EXPOESPECIALES	Fomento al consumo de café origen Quindío	
Mejor clúster del país en la categoría de consolidación. Tercer Congreso de iniciativas Clúster INNClúster 2018, Bucaramanga			

## Entidades que participan



Ver estudio de café realizado en el año 2018.

<https://www.camaraarmenia.org.co/contenido-index-id-455.htm>

## GESTION INTERNACIONAL

### FORTALECER A LA EMPRESA QUINDIANA EN SUS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN

#### 1. PROGRAMA: FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL PARA LA INTERNACIONALIZACION.

El objetivo es ofrecer a la empresa Quindiana un Programa completo para su Fortalecimiento empresarial en miras a la Internacionalización, compuesto de:

- ✓ Diagnóstico para identificar las debilidades y fortalezas particulares de cada empresa y de esta manera trazar el plan de acción.
- ✓ Identificación de brechas que dificultan la exportación.
- ✓ Asistencia en los temas priorizados identificados durante la etapa de diagnóstico.
- ✓ Acceso a información mercados de interés (Tendencias, requisitos, estudios).
- ✓ Apoyo en la estructuración de la estrategia Comercial internacional.
- ✓ Alianzas con entidades de apoyo para fortalecer el aspecto comercial de las empresas.
- ✓ Preparación para participación en eventos comerciales.

#### EMPRESAS CON TRABAJO PERSONALIZADO COMPLETO EN 2018

EMPRESA	Investigación de Mercados	Costos y DFI	Trámites y documentos	Técnicas de negociación
ARCANGEL MIGUEL	✓	✓	✓	✓
CAFE 1959	✓	✓	✓	✓
DISTRIBUCIONES NUEVO FUTURO SAS	✓	✓	✓	✓
HACIENDA BAMBUSA	✓	✓	✓	✓
HACIENDA RIO BAMBA	✓	✓	✓	✓
HASS AND FRUIT SAS	✓	✓	✓	✓
NATUR BAZAAR	✓	✓	✓	✓
TINVER S.A.S	✓	✓	✓	✓
ZARACAY	✓	✓	✓	✓
NUTREXCOL LTDA	✓	✓	✓	✓
CI EXPO REMA S.A.S	✓	✓	✓	✓
BLESS FRUIT	✓	✓	✓	✓
GEMA S.A.S	✓	✓	✓	✓
PORTEX S.A	✓	✓	✓	✓
SUNNET	✓	✓	✓	✓
FRS FABRICAMOS RETENES	✓	✓	✓	✓

## **1. PROGRAMA DE FORMACIÓN EN EXPORTACIÓN**

**PREPÁRESE PARA EXPORTAR MULTISECTORIAL- : Febrero 7 de 2018**

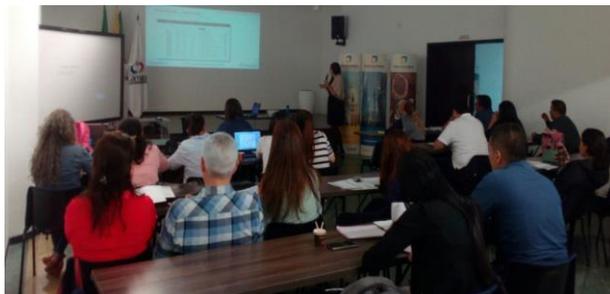
### **OBJETIVO**

Comprender el proceso de exportación, conocer las tendencias y oportunidades del mercado internacional y desarrollar las estrategias para ser competitivo, apoyados en casos y ejercicios prácticos que el empresario pueda desarrollar.

### **SEMINARIOS**

- ¿Qué documentos debe tener en cuenta para exportar su producto?  
Fecha: **7 de Febrero**
  
- ¿Cómo seleccionar el mejor mercado para exportar su producto?  
Fecha: **14 de Febrero**
  
- ¿Cómo calcular fácil y rápidamente sus costos para exportación?  
Fecha: **20 de Febrero**

**META PROPUESTA DE ASISTENTES: 30 (ASISTIERON 51 EMPRESARIOS)**



## **2. PROGRAMA: DESCUBRIENDO SU VOCACIÓN EXPORTADORA**

### **OBJETIVO**

Proporcionar al empresario información básica que le permita afianzar su decisión de ingresar a los mercados internacionales.

### **SEMINARIOS**

1. Procesos de asociatividad como plataforma competitiva para la exportación.  
Fecha: **Abril 11**

2. Innovación para aumentar la competitividad en los mercados Internacionales. Fecha: **Abril 18**
3. Como realizar paso a paso un plan de mercados para la internacionalización. Fecha: **Abril 25**
4. Adaptación de Producto como estrategia de Internacionalización. Fecha: **Mayo 2**
5. Como proyectar una imagen internacional. Fecha: **Mayo 9**
6. Marketing Digital. Fecha: **Mayo 16**
7. Comercio Electrónico como plataforma exportadora. Fecha: **Mayo 23**
8. Conociendo los acuerdos comerciales y cómo aprovecharlos exitosamente. Fecha: **Mayo 30**
9. Certificaciones Internacionales. Fecha: **Junio 6**

**META PROPUESTA DE EMPRESAS ASISTENTES 25 (ASISTIERON 18)**



**3. PROGRAMA: DISEÑANDO SU ESTRATEGIA COMERCIAL PARA CONQUISTAR MERCADOS INTERNACIONALES**

**OBJETIVO**

Proporcionar al empresario metodologías y herramientas que les permitan diseñar su estrategia comercial para abordar los mercados internacionales.

**SEMINARIOS**

1. Como diseñar un plan de ventas para un mercado Internacional. Fecha: **Agosto 1**
2. Cómo diseñar estrategias para la atracción de clientes. Fecha: **Agosto 8**
3. Estrategias de posicionamiento en los mercados internacionales. Fecha: **Agosto 15**

4. Cómo participar en eventos internacionales. Fecha: **Agosto 22**
5. Cómo ser efectivo a la hora de negociar. Fecha: **Agosto 29**
6. Cómo realizar una propuesta Comercial Ganadora. Fecha: **Septiembre 5**



**META PROPUESTA DE EMPRESAS ASISTENTES: 25 (ASISTIERON 42)**

**CAPACITACIONES SECTOR TURISMO EN CONVENIO CON PRO COLOMBIA**  
**TURISMO VACACIONAL**

**Fecha de inicio: mayo 24 de 2018**

1. Planificación estratégica en turismo de naturaleza. Fecha: **Mayo 24**
2. Turismo creativo. Fecha: **Mayo 31**
3. Story Telling: Diseño de experiencias. Fecha: **Junio 7**

**DURACIÓN: 24 Horas Meta propuesta de Asistentes: 25**  
**TURISMO DE REUNIONES**

**Fecha de inicio: Agosto 23 de 2018**

**SEMINARIOS**

1. Gestión del turismo de negocios. Fecha: **Agosto 23**
2. Organización y operación de eventos. Fecha: **Agosto 30**
3. Marketing de destinos. Fecha: **Septiembre 6**

## CAPACITACIÓN EN CONVENIO CON EL SENA



### Capacitación en convenio con el SENA

#### CURSO DE INGLÉS PARA EMPRESARIOS

Fecha de inicio: **Febrero 2018**. Tocando las puertas de la internacionalización de las empresas, se hace absolutamente necesario la presencia del idioma inglés, por ser el idioma universal y el llamado lenguaje de los negocios internacionales. Indiscutiblemente es la herramienta que permite la comunicación entre personas de diferentes países. **DURACIÓN** 11 Niveles. Meta propuesta de asistentes: 20

### DESARROLLO DEL PROGRAMA



Empresarios participantes del curso de inglés empresarial

## CURSOS VIRTUALES EN INTERNACIONALIZACION

### Capacitación en convenio con CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA



Fecha de inicio: **Febrero de 2018**

TEMAS →

Investigación de mercados internacionales

Herramientas clave en un proceso de exportación

Aspectos aduaneros cambiarios y tributarios

Exportación de servicios

Gestión de procesos y Logística para exportar servicios

Marketing Internacional

Conecte su empresa con el mundo a través de redes sociales

Conozca el proceso de importación

Viabilidad financiera para la internacionalización

Video tips de internacionalización

El ABC de la contratación internacional

Logística y transporte

Herramientas en línea para internacionalizar su negocio

**OPERACIONES EN EL BANCO COMERCIAL PARA TRÁMITES DE EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN**



Capacitación en convenio con BANCOLOMBIA

**OBJETIVO**

Brindarle al empresario las herramientas necesarias para Reintegrar sus divisas adecuadamente, realizar pagos al exterior por concepto de importación y conocer los medios de pago para garantizar la efectividad de la negociación pactada. **DURACIÓN 8 Horas Meta propuesta de asistentes: 30**

**DESARROLLO DEL PROGRAMA**

Capacitación desarrollada el 18 de septiembre



## CURSO DE INSPECCIÓN DE CONTENEDORES

### FORO EMPRESARIAL EN COMERCIO EXTERIOR

Para el empresario del Departamento con potencial exportador y las empresas exportadoras será enriquecedor poder contar con espacios de conocimiento, vivencias y experiencias para su proceso de internacionalización.

Además de generar cultura exportadora, este foro tiene como finalidad la identificación, preparación y vinculación de este sector de empresas exportadoras y con potencial exportador a los servicios de la CCAQ donde se vislumbre la importancia de generar espacios para incentivar esta oferta exportadora y donde se genere el apoyo de la entidad gremial a los empresarios.

Dentro de esta actividad, se presentarán las llamadas *Prácticas exitosas*, donde empresarios Quindianos exitosos en el tema de exportación contarán sus experiencias y vivencias en cuanto a este tema se refiere.

FORO 1: JUNIO 21



FORO 2: OCTUBRE 9



FORO 3: NOVIEMBRE 8



**DIVULGACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO A NIVEL INTERNACIONAL POR PAIS**

Dentro de la estrategia de Gestión Internacional, se tiene como objetivo fortalecer la parte comercial en las empresas para mercado Internacional. Es así como hemos buscado el apoyo de Cámaras de Comercio Binacionales con el fin de que conozcan la Oferta de productos Quindianos con potencial exportador y se gestione la posibilidad de planear trabajo conjunto para la búsqueda de clientes y actividades que lleven a nuestros empresarios a resultados efectivos de exportar. En este periodo se realizaron dos conferencias de importancia y así mismo visitas a empresas con potencial exportador, quienes fueron estratégicamente seleccionadas para presentarlas.

**SEMINARIO: OPORTUNIDADES CON EL MERCADO CHINO. Total asistentes: 52**



**SEMINARIO: OPORTUNIDADES CON EL MERCADO DE CANADÁ. Total asistentes: 53**



**ALIANZA CON ENTIDADES PARA JORNADAS INFORMATIVAS**

Se hace necesario que el empresario conozca de primera mano acerca de algunos trámites y documentos que generan inquietud a la hora de exportar. Es vital que conozcan ante qué entidad se realizan y cuáles son los pasos para tramitar la documentación, por esa razón, se pretende generar una alianza con diferentes entidades que emiten documentación necesaria para exportación, con el fin de que se generen espacios donde les cuenten a nuestros empresarios acerca de dichos trámites.



Las jornadas informativas en el año 2018, se llevaron a cabo en el marco del Evento Quindío Global.



**PRESENCIA EN SITIO**

Se desarrollará la estrategia de presencia en sitio, con ésta se pretende; primero dar a conocer los servicios de la Unidad y segundo aumentar el número de atendidos. Al usuario se le ofrece información básica y sectorizada sobre requisitos, procedimientos, vistos buenos y otros trámites de exportación e importación, apoyados en un centro de documentación virtual, en el cual se encuentran herramientas de consulta (bases de datos, estadísticas, entre otros).

**CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
FILANDIA**

**Octubre 19**



**CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
CALARCÁ**

**Octubre 24**



**CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
QUIMBAYA**

**Octubre 24**



**VINCULAR AL EMPRESARIO QUINDIANO EN ACTIVIDADES COMERCIALES PARA LA  
PROMOCIÓN DE SUS PRODUCTOS  
MISIONES COMERCIALES**

**MACRORRUEDA 2018**



Se realizó invitación personalizada y promoción a la Macrorrueda 2018 de Procolombia, que se llevó a cabo en el mes de marzo.

**EMPRESAS PARTICIPANTES EN MACRORRUEDA 2018**

AGROINDUSTRIA LUMIN SAS
AGROPECUARIA ARCANGEL MIGUEL, SAS
AGUA HASS SAS
AL SUNNET COMPANY S.A.
ASOCIACION DE CITRICULTORES CITRICOS DEL EJE
ASOCIACION QUINDIANA DE CAFES ESPECIALES -AQUICAFES-
BEBIDAS SALUDABLES DE COLOMBIA SAS
BERHLAN DE COLOMBIA S.A.S
C.I EXPONATIVA S.A.S
CAFE QUINDIO S.A.S
COLOMBIA SNACKS COMPANY SAS
COLQUARTZ
COMBIA INSPIRACION
FRUTAS Y VERDURAS TATAMA SANTUARIO
FUNDACIÓN PARQUE TECNOLÓGICO DE SOFTWARE DEL QUINDIO
GOLDCHIPS S.A.S.
HASS AND FRUIT S.A.S
INDUSTRIAS DOFI
INSTAMURO
IVÁN BOTERO GÓMEZ S.A.
LICORERA ESPAÑOLA
MESA BAJA AGROINDUSTRIA SAS
PRODUCTOS NATURALES ARAL THEL S.A.
TOGLEA S.A.S.

**EJE MODA 2018**

**EMPRESAS PARTICIPANTES EN EJE MODA**

**CONFECCIONES SIERRA ALTA**

**MACRORRUEDA DE LA ALIANZA DEL PACIFICO**

Se realizó invitación personalizada y promoción a la Macrorrueda de la Alianza del pacifico 2018.

**EMPRESAS PARTICIPANTES EN MACRORRUEDA DE ALIANZA DEL PACIFICO**

**AGROINDUSTRIA LUMIN SAS**  
**HECHO EN CAFE S.A.S**



Participación de la empresa Arcángel Miguel International en Fruit Attraction 2018.

**EVENTO: QUINDIO GLOBAL 2018 Y FUTUREXPO PROCOLOMBIA**



Quindío Global y Futurexpo se llevó a cabo el 8 de Noviembre donde contamos con la participación de entidades como: DIAN, PROCOLOMBIA, MICITIO, BANCOLEX, ICA, INVIMA, FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS, ALMA CAFÉ, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, BASC, DHL GLOBAL, DHL EXPRESS, FEDEX, 472, CARGO SUNRISE, POLICIA ANTINARCOTICOS, BANCOLOMBIA, DAVIVIENDA.



Alrededor de 350 personas asistieron a la Rueda de Servicios en el marco del Evento.

**EMPRESAS CON DIAGNOSTICO EN SEGURIDAD Y CONTROL INTEGRAL A 2018**

COFFEE CONNECTIONS COMPANY
COLQUARTZ ZONA FRANCA S.A.S
LA TIENDA DE LOS MECATOS
CI EN EL AGRO
FRUDAQUI S.A.S
HATO LA MACANA S.A.S
IBG



Empresa IBG en diagnostico en seguridad y control integral con directora Ejecutiva del BASC.

**MISIÓN LOGÍSTICA AL PUERTO DE BUENAVENTURA EN ALIANZA CON PROCOLOMBIA**

La misión Logística se desarrolló con el fin de que las empresas Quindianas vivan la experiencia logística de exportación de la mano de expertos en la materia.



**Objetivos:**

- Generar una experiencia vivencial para que las empresas comprendan el proceso logístico de exportación en zonas aduaneras.
- Lograr que el empresario realice un acercamiento y relacionamiento con las entidades que están involucradas en un proceso de exportación en puerto.
- Realizar alianzas comerciales estratégicas para optimizar sus costos en el momento de requerir de un proveedor logístico.
- Dirigido a empresas colombianas legalmente constituidas interesadas en adquirir experiencia práctica del proceso exportador en puerto.

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD  
Octubre 3 y 4**

**Empresas participantes (6 Cupos para el Quindío)**

IBG
SPAR S.A.
PLANTO S.A.S
LICORERA ESPAÑOLA
FRITOS YOLIS
FRUTAS ARCANZAS

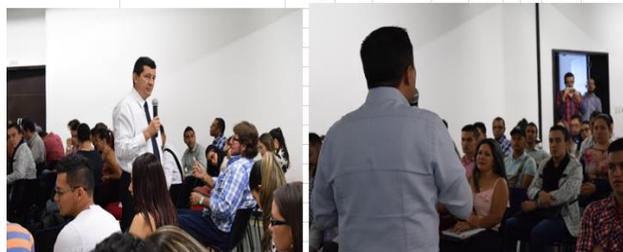
**ESTUDIOS E INVESTIGACIONES**

OBSERVATORIO TURISMO DE SEMANA SANTA 2018
OBSERVATORIO DE SEGURIDAD DEL QUINDÍO
CARACTERIZACIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO EN SALENTO Y FILANDIA
HÁBITOS DE CONSUMO DE LOS QUINDIANOS
PERCEPCIÓN DE LOS CENTROS COMERCIALES
ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
INFORME DE LA TEBAIDA - CAMPAÑA COMPRAR EN LA TEBAIDA SI PAGA (NUEVO)
ESTUDIO DEL BICICARRIL #3 (NUEVO)
DIAGNÓSTICO DE LA CARRERA 14 - CALLE REAL (NUEVO)
DIAGNÓSTICO MERCAR (NUEVO)
CARACTERIZACIÓN ESALES (NUEVO)
CONSUMO DE MAIZ EN BARCELONA (NUEVO)
ANÁLISIS VENTAS AMBULANTES Y CC DEL CAFÉ (NUEVO)
INFORME PARA ARMENIA COMO VAMOS - SEGURIDAD (NUEVO)
INFORME TIC QUINDÍO
FIESTA NACIONAL DEL CAFÉ (ECONOMÍA NARANJA)
DINÁMICA EMPRESARIAL 10 AÑOS
INFORME TIC QUINDÍO
INFORME DE TURISMO - TEMPORADA MITAD DE AÑO JUNIO - JULIO
INFORME FESTIVAL CAMINO DEL QUINDÍO
INFORME FIESTA NACIONAL DEL CAFÉ
INFORME DE HÁBITOS DE CONSUMO - VERSIÓN MEJORADA
INFORME FESTIVAL DEL MAIZ
ENCUESTA RITMO EMPRESARIAL II SEMESTRE 2018
INFORME DEL CENTRO COMERCIAL SAN SUR (NUEVO)
INFORME SITUR PARA MINISTERIO MINCIT (NUEVO)
ANÁLISIS COMPORTAMIENTO DEL MERCADO LABORAL EN ARMENIA (NUEVO)
DINÁMICA EMPRESARIAL 10 AÑOS
INFORME TURISMO TEMPORADA BAJA - SEPTIEMBRE
INFOGRAFÍA - SEMANA DE RECESO - OCTUBRE
INFORME DE GASTRONOMÍA DEL QUINDÍO - TERCERA VERSIÓN
INFORME DE COMERCIO EXTERIOR
INFORME DE CAFÉ EN EL QUINDÍO



**EMPRENDIMIENTO**

ASESORIAS INDIVIDUALES- PROYECTO EMPRENDELO
TALLER DE HABILIDADES BLANDAS- ROYECTO EMPRENDELO 2018
CHARLA DE EMPRENDIMIENTO PARA COLEGIOS DE FILANDIA
TALLER RUTA DE FORTALECIMIENTO
COMITE REGIONAL DE EMPRENDIMIENTO
REUNION CON LA DIRECTORA DE NEGOCIOS VERDES DE LA CRQ
TALLER RUTA DE DESARROLLO
COMITE RED DE EMPRENDIMIENTO REUNION PROYECTO TIENDAS DE CAFE ESPECIALIZADO INTRODUCCION ETAPA DE FORTALECIMIENTO- PROYECTO EMPRENDELO
PROGRAMAS REGIONALES DE NEGOCIOS VERDES DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE - CRQ
EMPRENDER COLOMBIA- CLAUDIA CHALARCA CONGRESO LATINOAMERICANO DE EMPRENDIMIENTO RED DE EMPRENDEDORES VENEZOLANOS EN EL QUINDÍO
TALLER FABRICAS DEL PRODUCTIVIDAD- BOGOTA
CAPACITACION EN MANEJO DE PLATAFORMA COMPITE360- COMFENALCO
HEROES FEST 2018 - CALI VALLE TODO EL DIA
PLATAFORMA DE PROMOCOIN DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO CON EL MINIOSTERIO DE TURISMO.
AUDITORIA INFOMETRICA MINTIC
REUNION PROYECTOS SENSOS
REUNION ACTIVIDAD VIERNES NEGRO, COMERCIO ARMENIA JOVENES HACIENDO EMPRESA
FORO MIC- BARRANQUILLA- COLOMBIA TODA LA SEMANA
REUNION TEMAS DEL PROYECTO EMPRENDELO BOGOTA
CONGRESO LATINOAMERICANO DE EMPRENDIMIENTO
TALLER FORMADOR DE FORMADORES - PROGRAMA FORMACIÓN GÉNERO Y EMPRENDIMIENTO GET AHEAD



**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LOS MUNICIPIOS Y CENTRO DE ARMENIA**

**VISITAS AL SECTOR DE PARQUEADEROS**, ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS, IDENTIFICANDO NECESIDADES, VINCULACIÓN AL GRUPO DE WHATSAAP , **GESTIÓN GREMIAL ANTE SETTA**, TRASLADO DE INQUIETUDES CON RELACIÓN AL MAL PARQUEO EN ZONAS PROHIBIDAS, REUNIONES PARA EL TEMA DE ZONAS DE CARGUE Y DESCARGUE. CONSULTAS DE NORMAS Y ORIENTACIÓN EN EL TEMA DE SEÑALIZACIÓN REGLAMENTARIA DENTRO DE LOS ESTABLECIMIENTOS. COORDINACIÓN DE CAPACITACIONES PARA CUMPLIMIENTO DE NORMAS REGLAMENTARIAS DEL SECTOR. MOTIVACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN.

**VISITAS AL SECTOR DE RESTAURANTES** ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS, IDENTIFICANDO NECESIDADES, VINCULACIÓN AL GRUPO DEL WHATSAAP. REALIZACIÓN DE CURSO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS. GESTIÓN ANTE LA EPA, CON RELACIÓN A LA PROBLEMÁTICA POR LOS HORARIOS ESTABLECIDOS DE RECOLECCIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DELA RUTA SELECTIVA DE LOS MOTO CARROS. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR CON LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL CON LA RELACIÓN A LA NORMATIVIDAD PARA EL SECTOR DE ALIMENTO Y BEBIDAS Y SUPERMERCADO Y MINIMERCADOS. CAPACITACIÓN AL SECTOR DE SUPERMERADOS Y MINIMERCADOS

**VISITAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS AFILIADOS DE CCAQ**, ENTREGA DE TARJETAS DE CUMPLEAÑOS, MOTIVACIÓN Y ASESORIA PARA LA RENOVACIÓN VIRTUAL Y PARTICIPACIÓN EN LOS DIFERENTES SORTEOS, INGRESO AL GRUPO DEL WHATSAPP, EN ESPECIAL LOS UBICADOS EN LA CARRERA 19 PARA LA COMUNICACIÓN PERMANENTE EN EL TEMA DE OBRAS , ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADO DE INQUIETUDES CON RELACIÓN AL TEMAS DE SEGURIDAD,

**VISITAS A EMPRESARIOS REGISTRADOS DEL CENTRO DE ARMENIA, SECTOR DE LA CARRERA 19 ZONA A INTERVENIR POR LA EMPRESA AMABLE PARA LA EJECUCION DE OBRAS DE ASFALTO Y ANDENES DESDE DE LA CALLE 10 NORTE HASTA LA CALLE 25 Y CONSTRUCCION DE PARADERO EN LA CALLE 23 Y 22** : VISITAS REITERANDO NUESTRO ACOMPAÑAMIENTO, CREACIÓN DEL GRUPO DEL WHATSAPP, CONTANDO EN EL MOMENTO CON 139 COMERCIANTES VINCULADOS. ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN A REUNIONES DE SOCIALIZACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA AMABLE. **SECTOR DE LA CALLE REAL, CENTRO COMERCIAL DE CIELOS ABIERTOS** , RECORRIDOS, EVIDENCIANDO DINÁMICA DEL SECTOR, VISITA A COMERCIANTES E INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA SEGUIMIENTO A PRESENCIA DE VENDEDORES AMBULANTES E INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR CON LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL CON LA RELACIÓN A LA NORMATIVIDAD PARA EL SECTOR DE ALIMENTO Y BEBIDAS Y SUPERMERCADO Y MINIMERCADOS. CAPACITACIÓN AL SECTOR DE SUPERMERCADOS Y MINIMERCADOS

**PARTICIPACIÓN EN LA MESA TECNICA COMERCIAL DEL CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ**, ACOMPAÑAMIENTO EN ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL CENTRO COMERCIAL A TRAVES DEL ÁREA DE COMUNICACIONES. VISITA A LOS COMERCIANTES UBICADOS EN EL CENTRO COMERCIAL MOTIVANDO LA FORMALIDAD.

PARTICIPACION EN SOCIALIZACION Y TALLERES PARA LA CERTIFICACION DEL CENTRO COMO DESTINO TURISTICO SOSTENIBLE

**PROMOCION AL COMERCIO DIA DE LA MUJER Y DEL HOMBRE**, MOTIVACIÓN A LA CIUDADANIA PARA COMPRAR EN EL COMERCIO FORMAL. ENTREGA DE PIEZAS PUBLICITARIAS Y DESPLIEGUE DE COMUNICACIONES A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS.

**SEGUMIENTO A ESPACIO PUBLICO**, REGISTRO FOTOGRAFICO Y TRASLADO DE INQUIETUDES A SECRETARIA DE GOBIERNO Y PONAL

CAMARA A LA CALLE EN EL CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ, CALLE 15, 16 Y 17 : ACTIVIDAD QUE SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DINAMIZAR Y HACER MAS VISIBLES LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES QUE SE ENCUENTRAN UBICADOS EN LAS CALLES DEL CENTRO DE ARMENIA. PRESENCIA INSTITUCIONAL

VISITAS Y ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS AFILIADOS DE CCAQ

PRIMER FESTIVAL AMABLE EN EL COLEGIO JORGE ISAAC: ACTIVIDAD LIDERADA POR EMPRESAS AMABLE, DONDE SE REALIZA ACOMPAÑAMIENTO Y PRESENCIA INSTITUCIONAL EN BRIGADAS DE CULTURA CIUDADANA Y CULTURA DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO EN DIFERENTES COLEGIOS DE ARMENIA.

VISITAS A EMPRESARIOS REGISTRADOS DEL CENTRO DE ARMENIA

CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LAS TIENDAS NATURISTAS

GESTION GREMIAL EN TEMAS DE CIUDAD :OBRAS DE LA CRA 19: CONSTANTE ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y ASISTENCIA A REUNIONES DEL SECTOR DE OBRAS; ASI MISMO SE REALIZAN DIFERENTES GESTIONES ANTE LAS ENTIDADES COMPETENTES ATENDIENDO LAS INQUIETUDES DE LOS EMPRESARIOS , ESPACIO PÚBLICO, DISPOSICION DE BASURAS, ASEO E INDIGENCIA

CURSO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTE TORITO AL CARBON

PROMOCIÓN AL COMERCIO: VENTARRÓN DE DESCUENTOS: MOTIVACIÓN A LOS EMPRESARIOS EN LA PARTICIPACIÓN DE ESTA FECHA COMERCIAL, DIFUSIÓN POR LOS DIFERENTES MEDIOS PUBLICITARIOS. AMOR Y AMISTAD

• VISITAS A COMERCIANTES REGISTRADOS DEL CENTRO DE ARMENIA

• SEGUIMIENTO A OBRAS Y ESPACIO PUBLICO

• CAMARA A LA CALLE EN LA CALLE 12

• CAPACITACIÓN SECTOR TEXTILES

• REUNIÓN EN LA ALCALDÍA- GESTIONES PARA TRASNOCHÓN NAVIDEÑO.

• VIERNES 26 DE OCTUBRE, REUNIÓN COMERCIANTES DEL CENTRO (VIERNES NEGRO)

• MOTIVACIÓN A LOS EMPRESARIOS DEL CENTRO DE ARMENIA EN LA FECHA COMERCIAL DEL VIERNES NEGRO

• PROMOCIÓN AL COMERCIO EN LA FECHA COMERCIAL VIERNES NEGRO.

MOTIVACIÓN Y DIFUSIÓN A LOS EMPRESARIOS DEL CENTRO EL TRASNOCHÓN NAVIDEÑO.

• SEMINARIO DE CULTIVOS ORGÁNICOS

• VISITAS A COMERCIANTES REGISTRADOS DEL CENTRO DE ARMENIA

• TRASNOCHÓN NAVIDEÑO.

• CENTRO COMERCIAL DEL CAFÉ RIFA BONOS NAVIDEÑOS

• COMERCIALIZACIÓN VITRINAS NAVIDEÑAS.

• ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS GANADORES DEL CONCURSO DE VITRINAS NAVIDEÑAS.





**QUIMBAYA**

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

MEDIANTE GESTION REALIZADA CON AFILIADA DEL SUPERMERCADO MERCAGRANOS SE REALIZO EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA UNA CAPACACITACION SOBRE LOS PRODUCTOS DE NESTLE, EVENTO REALIZADO EN EL SALON DE LA SEDE.

GRACIAS A LA GESTION REALIZADA POR EL COORDINADOR DEL MUNICIPIO DE QUIMBAYA CON EL COMERCIO DEL MUNICIPIO Y EN APOYO CON LA JUNTA DE COMERCIANTES, SE LLEVO A CABO LA CELEBRACION DEL DIA DE LA MADRE, LOGRANDO CAPTAR LA ASISTENCIA DE LAS PERSONAS DEL MUNICIPIO. EVENTO REALIZADO EN LA PLAZA PRINCIPAL DEL MUNICIPIO.

GRACIAS A LA GESTION DE NUESTRO COORDIANDOR DE MUNICIPIO EN CONVENIO CON LA SECRETARIA DE SALUD, SE LOGRO LLEVAR A CABO LA SOCIALIZACION REQUISITOS NORMATIVOS Y SANITARIOS PARA RESTAURANTES DEL MUNICIPIO. EVENTO REALIADO EN EL SALON DE LA SEDE CAMARA DE COMERCIO QUIMBAYA.

POR MEDIO DE LA COORDINACION LOCAL SE LOGRO DAR LA CONFERENCIA DE FACTURACION ELECTRONICA A LOS COMERCIANTES DEL MUNICIPIO, LOGRANDO UNA ASISTENCIA EXITOSA, EVENTO REALIADO EN LA SEDE DE LA CAMARA DE COMERCIO QUIMBAYA.

SE BRINDO UN AMPLIO ACOMPAÑAMIENTO A NUESTROS AFILIADOS POR PARTE DEL COORDIANDOR DE LA SEDE Y LA PROMOTORA DE AFILIADOS MUNICIPIO QUIMBAYA, TRABAJO REALIZADO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE CADA UNO DE ELLOS.

MEDIANTE GESTION REALIZADA POR EL COORDINADOR DEL MUNICIPIO QUIMBAYA, SE LLEVO A CABO LA GRAN CABALGATA DE MULAS EN EL PARQUE LOS ARRIEROS, EVENTO EN EL CUAL SE DIVULGO Y SE REALIZO PUBLICIDAD PARA AGROEXPLORA 2018. EVENTO CON UNA ASISTENCIA DE MAS DE 450 PERSONAS.

REUNIONES POR PARTE DE NUESTRO COORDINADOR DE MUNICIPIO CON LOS COMERCIANTES SOBRE LA ATENCION EN DUDAS E INQUIETUDES EN EL COMERCIO DEL MUNICIPIO.

POR GESTION DE NUESTRO COORDINADOR EN CONVENIO COMFENALCO SE LOGRO SE LLEVAR EN NUESTRA SEDE CURSO SOBRE DECORACION DE HOGAR, CON UNA PARTICIPACION MAS O MENOS DE 15 SEÑORAS COMERCIANTES DEL MUNICIPIO.

POR MEDIO DEL COORDINADOR DEL MUNICIPIO Y LA PROMOTORA DE AFILIADOS, SE PROMOCIONA EN TODO EL SECTOR BELLEZA EL SEMINARIO SOBRE REVOLUCIONA.

PARTICIPACION DEL FESTIVAL DE VELAS Y FAROLES TRADICIONAL DEL MUNICIPIO  
TERTULIA EMPRESARIAL AFILIADOS

ACTIVIDAD NAVIDAD COMERCIAL

ENTREGA DE PREMIOS A LOS GANADORES NAVIDAD COMERCIAL

ENTREGA DE VASOS AFILIADOS

ENTREGA TARJETAS DE CUMPLEAÑOS AFILIADOS

REUNION PRESENTACION NUEVO COMANDANTE DE POLICIA DE QUIMBAYA



**SALENTO**

**META**

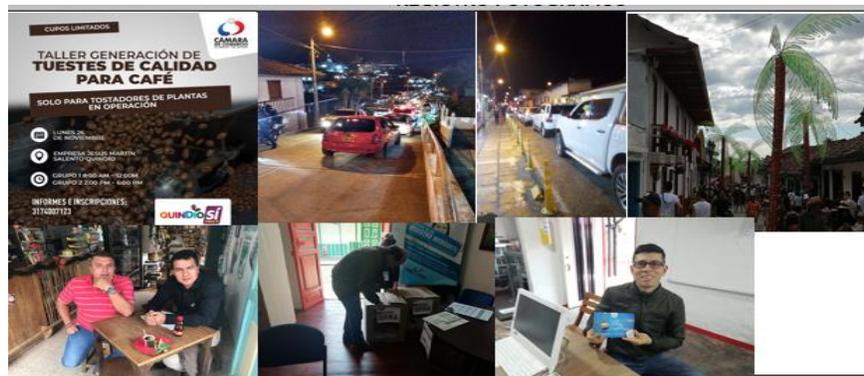
BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS COMERCIANTES DEL MUNICIPIO DE SALENTO  
 GESTIONAR EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA ESTUDIOS ECONÓMICOS  
 BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO A LOS USUARIOS PERTENECIENTES AL CÍRCULO DE AFILIADOS  
 CAPACITAR A LOS COMERCIANTES DEL MUNICIPIO DE SALENTO  
 ASESORAR AL USUARIO ACERCA DE LA INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO  
 BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO PARA QUE SE INSCRIBA Y ACTUALICE EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

CONFERENCIA EN APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS ORGÁNICOS  
 SOCIALIZACIÓN DE NORMATIVIDAD SANITARIA POR PARTE DE LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL  
 CONTEO VEHICULAR EN EL MUNICIPIO DE SALENTO  
 TELE MERCADEO  
 APLICACIÓN DE ENCUESTA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS TURISTAS QUE VISITAN AL MUNICIPIO SALENTO  
 INSTALACIÓN DE LA MESA DE TURISMO MUNICIPIO DE SALENTO  
 CAPACITACIÓN DIRIGIDA AL SECTOR ALIMENTOS DEL MUNICIPIO DE SALENTO EN MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS CON EL APOYO DEL SENA AGROINDUSTRIAL  
 ENTREGA TARJETAS DE CUMPLEAÑOS AFILIADOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE  
 SEGUIMIENTO A LA CERTIFICACION TURISMO SOSTENIBLE DEL MUNICIPIO  
 ENTREGA DE BONOS DE CUMPLEAÑOS AFILIADOS  
 ENTREGA DE VASOS AFILIADOS  
 ELECCIONES DE JUNTA DIRECTIVA Y REVISOL FISCAL 2018  
 CONTEO VEHICULAR TEMPORADA DEL FIN DE AÑO

**INCONVENIENTES PRESENTADOS**

LA FALTA DE CONECTIVIDAD A INTERNET EN LA SEDE SALENTO  
 EL DETERIORO DEL LOCAL DONDE ESTA UBICADA LA SEDE DE LA CCAQ EN EL MUNICIPIO

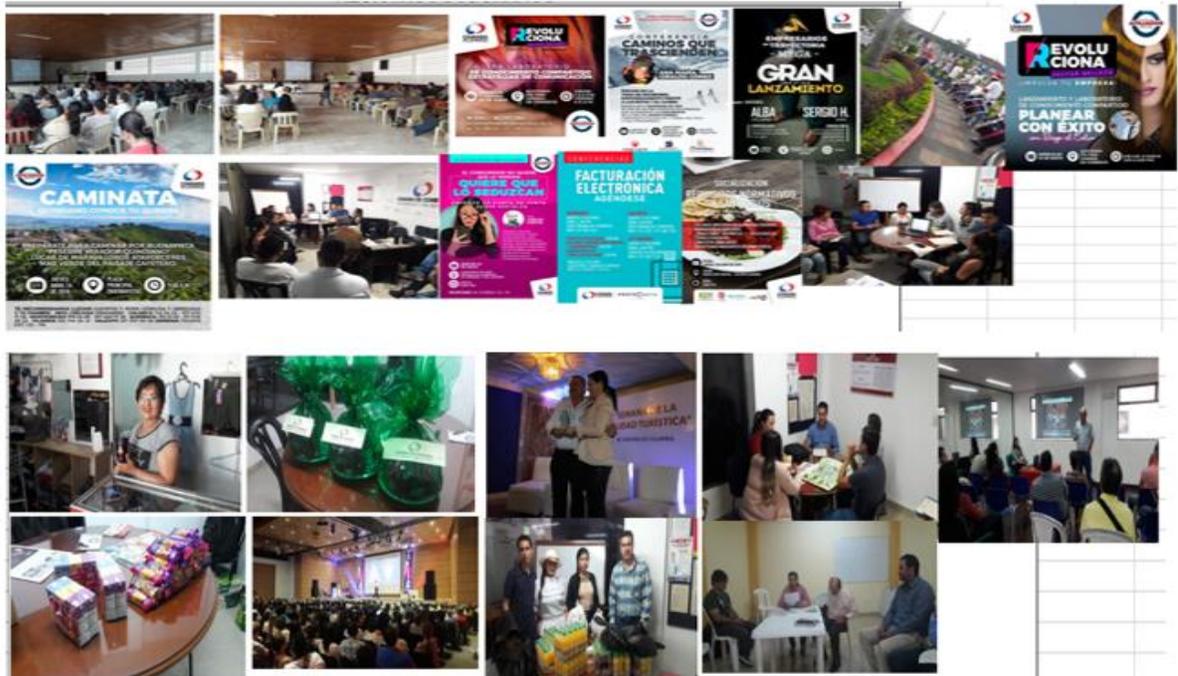




## FILANDIA

CAPACITACION FACTURACION ELECTRONICA
CONFERENCIA DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES
REUNION COMERCIANTES PARA TOMAR ACCIONES POR ALTOS COSTOS EN LOS SERVICIOS PUBLICOS
REUNION SOCIALIZACION CAMBIO VIAL PARQUE PRINCIPAL Y REPARACIONES EN CALLE DEL TIEMPO DETENIDO
REUNION JUNTAS DE COMERCIANTES EN EL MUNICIPIO DE FILANDIA
CAPACITACION REQUISITOS NORMATIVOS Y SANITARIOS PARA EL SECTOR GASTRONOMICO
ENTREGA DE TARJETAS DE CUMPLEAÑOS DE LOS AFILIADOS QUE CUMPLIERON AÑOS EN LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO
CAMINATA CONOCE TU QUINDIO AL MUNICIPIO DE BUENAVISTA
ASISTENCIA COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
REALIZACION DE CONTEO VEHICULAR DURANTE LA TEMPORADA DE FIN DE AÑO DICIEMBRE 2017- ENERO 2018 Y SEMANA SANTA
INVITACION CAPACITACION SECTOR BELLEZA ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN
INVITACION CAPACITACION SECTOR BELLEZA PLANEAR CON ÉXITO
INVITACION EMPRESARIOS TRAYECTORIA MEGA
ACOMPAÑAMIENTO VIDEO CONCURSO NAVIDAD EDEQ
INVITACION CAPACITACION ENFOQUE EN PUNTO DE VENTA Y REDES SOCIALES
COORDINACION FESTIVAL CAMINO DEL QUINDIO
PARTICIPACION SEMANA DE LA CALIDAD TURISTICA Y OTORGAMIENTO DE CERETIFICACION DEL MUNICIPIO COMO DESTINO TURISTICO SOSTENIBLE

ENTREGA TARJETAS DE CUMPLEAÑOS AFILIADOS MESES DE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE
PARTICIPACION FESTIVAL CAMINO DEL QUINDIO
REUNION ENCUESTO DE CAMINANTES
ENTREGA ANCHETAS DIA DEL CAMPESINO
ENTREGA DE VASOS AFILIADOS
REUNION AFILIADOS CAMARA DE COMERCIO MANIZALES
1RA REUNION COMITÉ DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO
PARTICIPACION CAMPAÑA FILANDIA LIMPIA



## MONTENEGRO

**1) PLANES ESTRATEGICOS PARA EL SECTOR TIENDAS DE CAFÉ:** MOTIVACION AL COMERCIO A VISITAR LAS TIENDAS DE CAFÉ DEL MUNICIPIO, REALIZACION DE PROGRAMAS DE CATAACION DE CAFÉ DENTRO DEL PROGRAMA CAFÉ Y CULTURA EN CONVENIO CON LA CASA DE LA CULTURA DEL MUNICIPIO DE MONTENEGRO.(TE QUIERO VER AQUI CAFE ANTAÑOS, SALOMME COFFE SHOP, MUSICAAFE ESPRESSO)

**2) VISITAS Y ATENCION PERSONALIZADA A AFILIADOS:** ENTREGA DE TARJETAS DE CUMPLEAÑOS, MOTIVACIÓN PARA INGRESO AL GRUPO DEL WHATSAPP, ENTREGA DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS, ENTREGA DE OBSEQUIO (VASO), MOTIVACION A PARTICIPAR DE LAS ASESORIAS Y CAPACITACIONES BRINDADAS CONSTANTEMENTE COMO MANTENIMIENTO DE PISCINAS, DIA CON LA SUPERINTENDENCIA,

INVITACION Y MOTIVACION A PARTICIPAR DE LAS CATAS PUBLICAS DE LA RUTA CULTURA Y CAFÉ, INVITACIÓN A LA SEMANA DE FUNDACION MONTENEGRO 128 AÑOS, MOTIVACION A PARTICIPAR DE TERTULIA COMERCIAL COMO ENCUENTRO DE AFILIADOS Y A VOTAR EN LAS ELECCIONES DE JUNTA DIRECTIVA Y REVISOR FISCAL.

**3) JUNTA DE COMERCIANTES:** REUNIONES CON LA JUNTA DE COMERCIANTES DEL MUNICIPIO EN BUSCA DE ESTRATEGIAS QUE IMPULSEN EL SECTOR COMERCIAL Y LA SEGURIDAD.

**4) ACOMPAÑAMIENTO SECTOR BELLEZA:** CONSTANTE ACOMPAÑAMIENTO A COMERCIANTE DEL SECTOR BELLEZA, MOTIVÁNDOLOS A PARTICIPAR DE LAS CAPACITACIONES (KERATINA PASO A PASO, TECNICAS MAQUILLAJE HALLOWEN), CURSOS Y SEMINARIOS BRINDADOS POR CÁMARA PARA EL FORTALECIMIENTO DE ESTE SECTOR.

**5) MOTIVACION CAPACITACIONES Y CURSOS:** CONVOCATORIA Y MOTIVACION A COMERCIANTES Y AFILIADOS PARA PARTICIPAR DE LOS CURSOS DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS, SEMINARIOS DE BELLEZA, CAPACITACION FACTURA ELECTRONICA, SERVICIO CON PASION, DIA CON LA SUPERINTENDENCIA, SEMINARIO FORMALIZACION LABORAL, CURSO DE MANTENIMIENTO DE PISCINAS, CAPACITACION EN APPS HOTELERIA Y TURISMO, VISITA CON SUPERINTENDENCIA A SUPERMERCADOS CIRCULAR 007 ETC.

**6) PRESENCIA SECTOR OBRAS CALLE 20:** VISITAS AL SECTOR DE OBRAS DE LA CALLE 20 DEL MUNICIPIO, CONTACTO REPETITIVO CON COMERCIANTES DEL SECTOR, ACOMPAÑAMIENTO EN EL TEMA DE REMOJO DE VÍAS ANTE LA SOCIAL ENCARGADA DEL TEMA, ACOMPAÑAMIENTO EN EL TEMA DE SERVICIOS PUBLICOS, SEGURIDAD CON POLICIA NACIONAL, PROMOCION AL COMERCIO, MOTIVACION A PARTICIPAR DEL GRUPO DE WHATSAPP PARA UN CONTACTO DIRECTO RESPECTO A TEMAS DE OBRA Y COMERCIALES.

**7) ASESORIAS EN LA SEDE A COMERCIANTES:** ASESORIAS A COMERCIANTES EN REFERENCIA AL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD COMERCIAL, INGRESO A GRUPO DE WHATSAPP, MOTIVACION A PARTICIPAR ACTIVAMENTE DE LOS CURSOS Y ASESORIAS BRINDADOS POR CAMARA DE MANERA GRATUITA A TODOS LOS COMERCIANTES FORMALES, MOTIVACION A RENOVACION VIRTUAL.

**8) PROMOCION AL COMERCIO:** 1. **RUTA CULTURA Y CAFE:** MOTIVACIÓN A COMERCIANTES Y AFILIADOS A PARTICIPAR DE EVENTOS DE CATAS PÚBLICAS DE CAFE CON SHOWS MUSICALES QUE SE REALIZAN EN COMPAÑIA DE LA OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DE LA ALCALDIA DE MONTENEGRO, PARTICIPARON LAS TIENDAS (SALOME COFFE SHOP, MUSICA AFE ESPRESSO, TE QUIERO VER QUI CAFE ANTAÑOS). 2. **BIENVENIDA LA NAVIDAD:** PROMOCIÓN EN LA ZONA CENTRO DEL MUNICIPIO CON PUBLICIDAD, DECORACION CON BOMBAS Y DESCUENTOS; MOTIVANDO AL TURISTA Y LOS MISMOS MONTENEGRINOS A COMPRAR EN EL COMERCIO LOCAL. 3. **PROMOCION AL COMERCIO NAVIDAD: PERIFONEO** INVITANDO A TURISTAS Y MONTENEGRINOS A COMPRAR Y A APOYAR EL COMERCIO LOCAL #COMPROLOCAL.

**1) PLANES ESTRATEGICOS PARA EL SECTOR TURISMO,** REUNION DE SOCIALIZACION CON ENTES RELACIONADOS A LA ACTIVIDAD TURISTICA DEL MUNICIPIO DE MONTENEGRO (ALCALDIA MUNICIPAL, TRANSITO, POLICIA, SECRETARÍA DE TURISMO, CONSORCIO ALC) EN BUSCA DE OBJETIVOS Y METAS QUE PROPENDAN POR EL DESARROLLO ECONOMICO, TURISTICO Y VIAL DEL MUNICIPIO, EN ESPECIAL EN LA TEMPORADA ALTA.



### CIRCASIA

- 1) **VISITAS Y ATENCION PERSONALIDAD A AFILIADOS Y POSIBLES AFILIADOS:** ENTREGA DE TARJETAS DE CUMPLEAÑOS, MOTIVACIÓN PARA INGRESO AL GRUPO DEL WHATSAPP, ENTREGA DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS, MOTIVACION A PARTICIPAR DE LAS ASESORIAS Y CAPACITACIONES BRINDADAS CONSTANTEMENTE, CAPACITACIONES BRINDADAS POR CÁMARA. ENTREGA DE OBSEQUIOS VASO, CELEBRACIÓN DEL DIA DEL NIÑO, MOTIVACIÓN PARTICIPACIÓN JORNADA ELECTORIAL ELECCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA
- 2) **JUNTA DE COMERCIANTES:** REUNIONES CON LA JUNTA DE COMERCIANTES DEL MUNICIPIO VISITA A LOS COMERCIANTES, AFILIADOS, SECTOR DE TIENDAS DE CAFÉ
- 3) **COMERCIANTES PLAZA DE MERCADO - ACTIVIDAD DE BIENESTAR-** SALIDA DE CAMPO, PROMOCIÓN AL COMERCIO A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS, EMISORA Y PERIFONEO
- 4) **MOTIVACION CAPACITACIONES Y EVENTOS :** CONVOCATORIA Y MOTIVACION A COMERCIANTES A PARTICIPAR EN LAS CAPACITACIONES BRINDADAS POR LA ENTIDAD A LOS DIFERENTES SECTORES, BELLEZA, PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS (CURSO MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS), TIENDAS DE CAFÉ. SECTOR DE TIENDAS NATURISTAS. CONFERENCIA SERVICIO CON PASIÓN, FACTURA ELECTRÓNICA. CURSO DE VITRINISMO (PROGRAMADO POR ARTESANIAS DE COLOMBIA)
- 5) **ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE SECTORES PRODUCTIVOS- INAUGURACION EXPOSICION MESTROS ARTESANOS, COLCHA DE RETAZOS, TEMA PAISAJE CULTURAL CAFETERO. CAPACITACION SECTOR DE CONFECCIONES, MARROQUINERIA Y CALZADO, REGLAMENTO TÉCNICO PARA ETIQUETADO, TALLER DEL CLÚSTER DE CUEROS DEL QUINDÍO, ALIANZA CON INNPULSACOL**
- 6) **PROMOCION AL COMERCIO: 1. BIENVENIDA LA NAVIDAD 2. PROMOCION AL COMERCIO , MOTIVANDO LA COMPRA EN EL COMERCIO LOCAL** MOTIVACION A COMERCIANTES DEL MUNICIPIO A PARTICIPAR EN EL EVENTO, MOTIVANDO LA COMPRA EN EL COMERCIO FORMAL Y LOCAL ,ENTREGA DE PIEZAS PUBLICITARIAS Y DESPLIEGUE DE COMUNICACIONES A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS COMO IMPULSO PUBLICITARIO PARA EL FORTALECIMIENTO EN VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, REALIZACIÓN DE PERIFONEO.
- 8) **INTEGRACIONES GENERACIONALES TERTULIA COMERCIAL - TEMA AVISTAMIENTO DE AVES**
- 10) **NOVENA COMERCIAL :** REALIZADA EN EL ANCIANATO

- 11) ACCIONES PARA EL TEMA DE LA INFORMALIDAD** : REUNIÓN CON EL ALCALDE Y TESORERO, SEGUIMIENTO VISITAS A INFORMALES Y CREACIÓN DE ESTRATEGIA PARA LA DISMINUCIÓN A LA INFORMALIDAD.. **VISITA CON EL DIRECTOR CASA DEL CONSUMIDOR** : SENSIBILIZACIÓN DE EXHIBICIÓN DE LISTA DE PRECIOS
- 12) GESTION GREMIAL** GESTIÓN ANTE EL SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA DEPARTAMENTAL PARA ARREGLO DE VIAS TERCARIAS MUNICIPIO DE CIRCASIA. REUNIÓN CON EMPRESARIOS Y HABITANTES DEL SECTOR VEREDA EL AGUACATAL. GESTION ANTE NEPSA, E INFRAESTRUCTURA DEL MUNICIPIO PARA EL TEMA RECOLECCIÓN MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO



**CALARCA -GENOVA-PIJAO-BARCELONA – BUENAVISTA -TEBAIDA**

MESA DE SEGUIMIENTO VEEDURIA TUNEL DE LA LINEA.
REUNION JUNTA DE COMERCIANTES, LA TEBAIDA, BARCELONA, CALARCA, PIJAO, BUENAVISTA, CORDOBA, GENOVA.
CAPACITACION ASOCIACIONES LA VIRGINIA
PARTICIPACION CONCEJO MUNICIPAL DE TURISMO EN PIJAO
REUNION COMITÉ DE APOYO A FIESTA NACIONAL DEL CAFÉ EN CALARCA
REUNION CON LA SECRETARIA DE DESARROLLO CALARCA, PLANEACION DE PLEGABLE PROMOCIONAL DEL MUNICIPIO.
ACTIVIDAD DE AMOR Y AMISTAD EN LA TEBAIDA
APOYO A LA MESA DE CORREDOR ECOTURISTICO DE LA CORDILLERA
CURSO MANUPYLACON DE ALIMENTOS EN CORDOBA
REUNION PACTO CIUDADANO CALARCA
REUNION ANALISIS CODIUGO D EPOLICIA EN CALARCA
PARTICIPACION EN REUNION OBRAS DE PEATONALIZACION EN LA TEBAIDA.
REUNION SEGURIDAD, COMANDO DEPARTAMENTAL DE POLICIA
REUNION DE SEGURIDAD CORREDOR CORDILLERANO
PARTICIPACION EN LA RUEDA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES EN BUENAVISTA
TERTULIAS COMERCIALES
SORTEO NAVIDAD COMERCIAL LA TEBAIDA Y BARCELONA



**FERIAS Y EVENTOS  
EXPO U**

<b>FICHA BÁSICA EVENTO</b>	
QUÉ TIPO DE EVENTO	FERIA ACADÉMICA Y UNIVERSITARIA
NOMBRE	EXPOU
LOGO	
FECHA	25 Y 26 DE ABRIL DE 2018
HORA	07:00 AM A 5:00 PM
LUGAR	CENTRO METROPOLITANO DE CONVENCIONES
ORGANIZA	CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y EL QUINDÍO Y LA CRÓNICA DEL QUINDÍO
SECTORES	EDUCACIÓN
ALIADOS	ALCALDÍA DE ARMENIA - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL Y GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL
A QUIEN VA DIRIGIDO	JÓVENES ESTUDIANTES BACHILLERATO-JÓVENES UNIVERSITARIOS-APRENDICES SENA COMUNIDAD EN GENERAL



**AGROEXPLORA  
“LO QUE SE CONOCE, SE VALORA”**

<b>FICHA BÁSICA EVENTO</b>	
QUÉ TIPO DE EVENTO	FERIA AGROPECUARIA Y AGROINDUSTRIAL
NOMBRE	AGROEXPLORA
ESLOGAN	LO QUE SE CONOCE, SE VALORA
LOGO	
FECHA	31 DE AGOSTO, 01 Y 02 DE SEPTIEMBRE DE 2018
HORA	10:00 AM A 7:00 PM
LUGAR	CENEXPO
ORGANIZA	CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y EL QUINDÍO
SECTORES	CAFÉ, PLÁTANO, CÍTRICOS, CACAO, AGUACATE, PANELA, CUERO, GUADUA, BIOCOMERCIO, AGROTURISMO, AVISTAMIENTO DE AVES, MASCOTAS, MAQUINARIA AGRÍCOLA, ABONOS Y FERTILIZANTES, TECNOLOGÍA AGRO, APICULTURA, VIVEROS, EMPRENDIMIENTOS AGRO, ESPECIES MENORES, GASTRONOMÍA, RUTAS PAISAJE CULTURAL CAFETERO – TURISMO CCAQ
ALIADOS	CABAQUIN, JARDÍN BOTÁNICO DEL QUINDÍO, COMITÉ DE GANADEROS DEL QUINDÍO, COMITÉ DE CAFETEROS DEL QUINDÍO, UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, SENA AGROINDUSTRIAL QUINDÍO, GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO – SECRETARÍA DE AGRICULTURA DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE, SECRETARÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO, SEVICAMPO – ALMACÉN MASCOTAS Y CABALLOS, POLICÍA CARABINEROS QUINDÍO, CLÚSTER DEL CAFÉ, ASOHOFRUCOL, PANACA, PARQUE DEL CAFÉ, PARQUE RECUCA, PARQUE DE LOS ARRIEROS, BUSES ARMENIA, CARACOL RADIO.
A QUIEN VA DIRIGIDO	EMPRESARIOS RELACIONADOS CON EL SECTOR AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL UNIVERSIDADES Y GREMIOS SECTOR PÚBLICO COMUNIDAD EN GENERAL

**EXPOSITORES**

DON KAFE SAS	CAFES ESPECIALES
COFFEE SHOP LA TIENDA LOS MECATOS	
LA MORELIA	
EL OCASSO	
CAFÉ FILANDIAS	
LA 75	HELADOS ARTESANALES
COOLTROPY SAS/ DANIEL QUINTERO RODRIGUEZ	EXPORTADORA DE GULUPA

GRUPO DE CONSULTORIA EN INGENIERIA DE ALIMENTOS	ASESORIA AMBIENTAL
FRIGOCAFE	ABONOS
DISTRIBUIDORA AGROPECUARIA DEL QUINDIO	VENTA DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS
EL VAQUERO	INSUMOS AGRICOLAS
ASESORIA FORESTALES Y AMBIENTALES	ASESORIA AMBIENTAL
LICORERA ESPAÑOLA/ CARLOS ANDRES USECHE	LICOR ARTESANAL
BANCO AGRARIO/ ALEXANDRA CARRERA NEGRELLI	SERVICIOS BANCARIOS
DAVIVIENDA	SERVICIOS BANCARIOS
RECUCA	PARQUE TEMATICO
VON HUMBOLT	UNIVERSIDAD
CEDEK	ACADEMIA
ASOPROA	GREMIO AGUACATE
COMITÉ DE CAFETEROS	INSUMOS AGRICOLAS
AREA VERDE	VIVERO
PARQUE DEL CAFÉ	AGROTURISMO
IZTUPARK	PISCINAS CLIMATIZADAS
CICOLSA	INSUMOS AGRICOLAS
ARRIEROS	PARQUE TEMATICO
CONSENTIDOS	ACCESORIOS DE MASCOTAS
ASOCIACION ARTESAL	ARTESANOS
LA HECTAREA	INMOBILIARIA
PURINA	ALIMENTOS PARA ANIMALES
FEDEPANELA	FEDERACION DE PANELA
OVOP	EMPRENDIMIENTOS CAMPESINOS
ABEL MONTALT	EQUITACIÓN
DISTRILICORES	LICORERA
COMFENALCO	AGENCIA DE VIAJES
HANNA INSTRUMENTS	TECNOLOGIA AGRICOLA
BOSQUES DE COCORA	AGROTURISMO
MINIPIKS	ESPECIES MENORES
HUELLITAS MOVIL	SPAC DE MASCOTAS
CIMEV	HOSPITAL VETERINARIO
CLUB DE JARDINERIA	VIVERO
SOLO CUEROS	CUEROS
FLORISTERIA ESPERANZA	FLORES
ACTALIO	ALIMENTOS
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	ENTIDAD PUBLICA
FACILISIMO	APUESTAS
MANVICHE	ALIMENTOS

INYECPASTICO	PLASTICOS
FELIXCAN	CHIPS PARA MASCOTAS
QUINALAC	LACTEOS
DANY PAN	ALIMENTOS
NUTRIPETS	PASABOCAS PARA PERRO
SOLUCIONES NUTRITIVAS	ABONOS
PLANTO SAS	PLATANO
TAILS	ACCESORIOS DE MASCOTAS
<b>SPONSOR</b>	
FERTILOMBRIZ	FERTILIZANTES
MARTIN PARRILLA	ALIMENTOS
CARNECOL	VENTA DE CÁRNICOS
HUSVARNA	MAQUINARIA
CONTEGRAL	CONCENTRADOS
JMC	AUTOS
COLAUTOS	AUTOS
LAURELES	SUPERMERCADO
ASOHOFRUCOL	GREMIO DE HORTALIZAS Y FRUTAS
UNIQUINDIO	UNIVERSIDAD



**MOTOR ROOM**

<b>FICHA BÁSICA EVENTO</b>	
QUÉ TIPO DE EVENTO	FERIA AUTOMOTRIZ
NOMBRE	MOTOR ROOM
ESLOGAN	FERIA AUTOMOTRIZ
LOGO	
FECHA	12, 13 Y 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018
HORA	10:00 AM A 08:00 PM
LUGAR	CENEXPO
ORGANIZA	CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y EL QUINDÍO – FENALCO QUINDÍO
ALIADOS POTENCIALES	CARACOL RADIO, LA W, BUSES ARMENIA, MARCAS DE CONCESIONARIOS DE VEHÍCULOS, EXPOPANEL, LA CRÓNICA DEL QUINDÍO
POSIBLES PARTICIPANTES	CONCESIONARIOS DE VEHÍCULOS, MOTOCICLETAS, BICICLETAS, ENTIDADES FINANCIERAS, DE SEGUROS Y EMPRESAS DE AUTOPARTES, CEA'S, CDA'S, CRC'S Y ACCESORIOS.
A QUIEN VA DIRIGIDO	HABITANTES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EMPRESARIOS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ EMPRESARIOS DEL SECTOR FINANCIERO
ANTECEDENTES Y PUNTOS A DESTACAR	<p><b>AÑO 2018:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.000 VISITANTES</li> <li>• MÁS DE 30 MARCAS DE VEHÍCULOS, MOTOCICLETAS Y BICICLETAS. FINANCIERAS, ASEGURADORAS, AUTOPARTES, ACCESORIOS, ETC.</li> <li>• MÁS DE 30 PROSPECTOS POR MARCA.</li> <li>• NEGOCIACIONES Y VENTAS EN TIEMPO REAL DE FERIA.</li> <li>• MALL DE COMIDAS</li> <li>• SATISFACCIÓN ALTA DE LOS EXPOSITORES.</li> </ul>



## **ENCUENTRO DE AFILIADOS**

- Apoyo al encuentro de afiliados de la CCAQ en la gestión de permisos.
- Encuentro de los afiliados a la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío.
- Conferencia Re-evolución “La transformación del Servicio al Cliente en el siglo XXI” de Gabriel Vallejo.

## **FOTOS ENCUENTRO DE AFILIADOS**



## **OFERTURISMO**

- Apoyo al evento Oferturismo de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío en la organización previa y la solicitud de permisos.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, en su interés por promover y promocionar la oferta empresarial del territorio Paisaje Cultural Cafetero, realiza en su VI Versión “Oferturismo Paisaje Cultural Cafetero 2018”, invitado el sector turístico empresarial de los departamentos de “Caldas, Risaralda, Quindío y Valle” cuya oferta está alineada con la estrategia de promoción internacional “Tierra de Sabrosura” de Procolombia y desde la promoción de las Rutas del Paisaje Cultural Cafetero, tanto para el mercado de turismo receptivo internacional, como para dinamizar la oferta hacia el turismo doméstico.

## **ACTIVIDADES EN EL MARCO DE OFERTURISMO**

- VITRINA TURÍSTICA Y COMERCIAL: “Paisaje Cultural Cafetero, mil Experiencias, un Destino” - Septiembre 19 y 20
- NET WORKING con los Prestadores de Servicios Turísticos del Paisaje Cultural Cafetero. Septiembre 19 y 20.
- RUEDA DE NEGOCIOS con treinta (30) Agencias de Viajes compradoras Nacionales de Bogotá, Medellín, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y Bucaramanga, Septiembre 20. Apoya la Gobernación del Quindío.

- FAM TRIP. Participarán las treinta (30) Agencias de Viajes de Bogotá, Medellín, Santa Marta, Cartagena y Barranquilla. Septiembre 21, 22 y 23. Apoya la Gobernación del Quindío.



## **EMPRENDELAC**

- Apoyo y acompañamiento al evento Emprendelac organizado por Parquesoft y apoyado por la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío.
- Jóvenes digitales
- Economía Naranja
- Mujeres emprendedoras

### **OBJETIVOS DEL CONGRESO**

Fortalecer conexiones, negocios y articulaciones entre empresarios, emprendedores y promotores del ecosistema emprendedor de América Latina.

Identificar, compartir y promover las dinámicas de formación de ecosistemas emprendedores y de emprendimiento en especial en torno a la economía naranja, el rol de los jóvenes y mujeres como emprendedores.

Posicionar al Quindío como territorio promotor del emprendimiento y su ecosistema de emprendimiento en especial en torno a los jóvenes y mujeres como actores emprendedores.



**AREA DE SEGURIDAD EMPRESARIAL**

1. REALIZACION DE ENTRENAMIENTOS EN PREVENCION DE DELITOS PARA SECTORES COMERCIALES Y EMPRESARIALES: REALIZACION DE CAPACITACIONES EN PREVENCION DE DELITOS, DONDE EL OBEJETIVO DEL MISMO ES GENERAR ACTITUDES EMPRESARIALES PARA ENFRENTAR EL DELITO
2. REALIZACION DE VISITAS EMPRESARIALES Y COMERCIALES: VISITAS DONDE SE REALIZAN ASESORIAS EN SEGURIDAD COMERCIAL Y EMPRESARIAL; ADEMAS SE IDENTIFICAN SECTORES PARA EJECUTAR LOS PROGRAMAS DE PREVENCION DE FRENTES DE SEGURIDAD ADEMAS SE REALIZA GESTIONES DE SEGURIDAD CON ENTIDADES ENCARGADAS DE SEGURIDAD.
3. EJECUCION DE MESAS DE TRABAJO EN CONJUNTO CON LAS ADMINITRACIONES MUNICIPALES: REALIZACION DE MESAS DE TRABAJO CON EL FIN DE ARTICULAR ESFUERZOS CON ENTIDADES COMPETENTES CON LA SEGURIDAD DE LOS MUNICIPIOS DEL QUINDIO, DONDE SE TRATAN TEMAS Y PROBLEMATICAS QUE AQUEJAN A LOS EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO.
4. PROMOCION Y DIFUCION DE CAMPAÑAS EN GRUPOS FOCALES EN PREVENCION DE DELITOS: PROMOCION POR MEDIO DE CORREO ELECTONICO Y VIA WHATSAPP DE TIPS DE PREVENCION DE DELITOS ENFOCADO A TODOS LO SECTORES COMERCIALES Y EMPRESARIALES PARA EL AUTOCUIDADO Y PARA EVITAR EL DELITO.
5. EJECUCION DE PRIMERA RUEDA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, CON EL PROPOSITO DE BRINDAR APOYO Y ASESORIA EN TEMAS REALCIONADOS A LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA CCAQ Y LA POLICIA CON TEMAS DE CONTRABANDO, EXTORSION Y SECUESTRO, TURISMO, SALA DE DENUNCIAS, TRANSITO Y ANTIEXPLOSIVOS, EL OBJETIVO DE ESTE ENCUENTRO ES DE GENERAR ESPACIOS DE PREVENCION COMERCIAL Y EMPRESARIAL A LOS EMPRESARIOS QUINDIANOS.
6. APOYO TECNICO EN LA COSTRUCION DE LA MATRIZ DOFA DEL CORREDOR ECOTURISTICO COORDILLERANO, DONDE A TRAVEZ DE REUNIONES SE REALIZA LA RECOLECCION DE INFORMACION PARA IDENTIFICAR ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SECTOR TURISTICO COORDILLERANO.
7. ACOMPAÑAMIENTO EN EVENTO DE CAMARA A LA CALLE, ESPACIO DONDE SE SOCIALIZA LA OFERTA INSTITUCIONAL DEL AREA DE SEGURIDAD COMERCIAL Y EMPRESARIAL, ASI MISMO SE REALIZAN ASESORIAS DE SEGURIDAD EN EL AREA DE IMPACTO DE EVENTO, EL OBJETIVO DE ESTE ENCUENTRO ES GENERAR ACOMPAÑAMIENTO A LAS EMPRESARIOS EN TEMAS DE SEGURIDAD Y DE REALIZAR GESTION EN TEMAS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD COMERCIAL Y EMPRESARIAL.
8. SUSTENTACION ANTE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL Y INCONTEC SOBRE LAS ACTIVIDADES Y CAMPAÑAS DE SEGURIDAD COMERCIAL Y EMPRESARIAL QUE LIDERA LA CCAQ PARA APORTAR A LA CERTIFICACION DE ARMENIA COMO DESTINO TURISTICO.
9. REALIZACION DE EVENTO DE VINCULACION DE 28 NUEVAS EMPRESAS QUE HACEN PARTE DEL FRENTE DE SEGURIDAD EMPRESARIAL , OBJETIVO DEL EVENTO DAR LA BIENVENIDA A TRAVEZ DE LA AUTOTIDADES LOCALES , ESTAS 28 NUEVAS EMPRESAS MAS 124 MAS HACEN PARTE DE ESTA INICIATIVA QUE BUSCA DISMINUIR LOS DELITOS DE LAS GRANDES EMPRESAS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.
10. REALIZACION DE PRIMER ENCUENTRO DE LIDERES DE FRENTES DE SEGURIDAD COMERCIAL, EL PROPOSITO DE ESTE ENCUENTRO ES DE GERAR EL SEGUNDO CURSO ANTI HURTO ANTI EXTORSION, EL OBJETIVO DE ESTE ENCUENTRO ES DE GENERAR PREVENCION A NUESTROS LIDERES COMERCIALES Y EMPRESARIALES.
11. REUNIONES MENSUALES CON LOS LIDERES DE FRENTE DE SEGURIDAD CON EL COMANDANTE DE POLICIA QUINDIO , EL OBJETIVO DE ESTAS MESAS DE TRABAJO ES DE GENERAR SEGUIMIENTO A LOS PROGRAMAS DE PREVENCION Y DE GENERAR APOYO EN LOS SECTORES COMERCIALES.



**GESTION DE CALIDAD**





## 7. Modelo de operación por procesos:

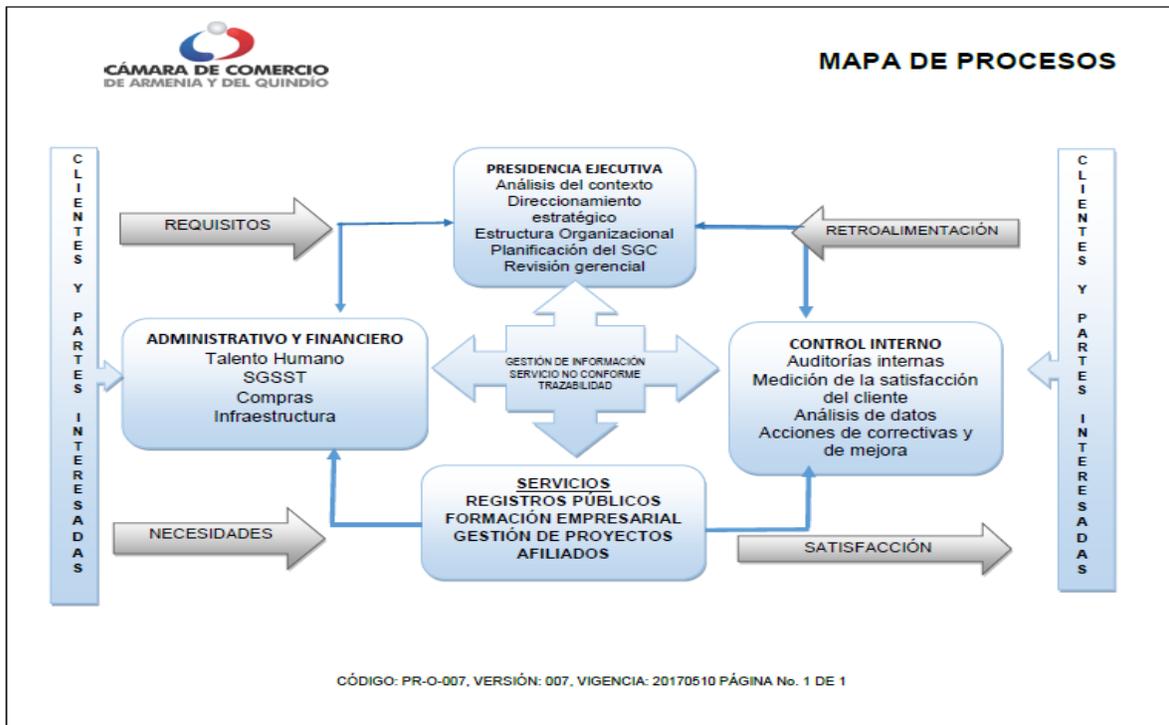
El modelo de operación por procesos que tiene la entidad se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones; lo cual permite estandarizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a la misión y los objetivos establecidos, garantizando que la operación se realice de manera continua y con interdependencia.

Cada proceso tiene como punto de partida la caracterización del mismo, donde se determinan sus rasgos y se identifica la interrelación frente a los demás procesos de la entidad determinando sus proveedores (procesos internos o instancias externas) que reciben el servicio o producto.

La caracterización del proceso, es el esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial, aplicando el ciclo PHVA, la esencia del proceso frente al aporte que hace al logro de los objetivos.

### 7.1 Mapa De Procesos.

La entidad tiene establecido el mapa de procesos donde se evidencia la interacción de estos, articulados entre procesos gerenciales, procesos misionales procesos de apoyo y evaluación y seguimiento



**7.2 Divulgación de los procedimientos:** Estos se realizan a través de los correos electrónicos y de la nube de google drive. Todos los funcionarios tienen acceso al Sistema de gestión de Calidad. Se desarrollaron capacitaciones internas a fin de socializar los diferentes cambios y ajustes realizados al sistema.

**7.3 Proceso de seguimiento y evaluación del cliente y partes interesadas.** Se cuenta con el instructivo CI-I-002 para evaluar la satisfacción de los clientes.

Igualmente se cuenta con un espacio en la página web [www.camaraarmenia.org.co](http://www.camaraarmenia.org.co) donde las partes interesadas pueden registrar sus **PQRs**, las cuales se les dio tratamiento de acuerdo lo establecido en el instructivo **CI-I-001**.

**7.4 Estructura Organizacional:** Para La Camara de comercio de Armenia y del Quindío la estructura organizacional está compuesta el organigrama **código PR-O-009** y manual de funciones y perfiles de cargo, este último es socializado a cada uno de los funcionarios de la entidad.

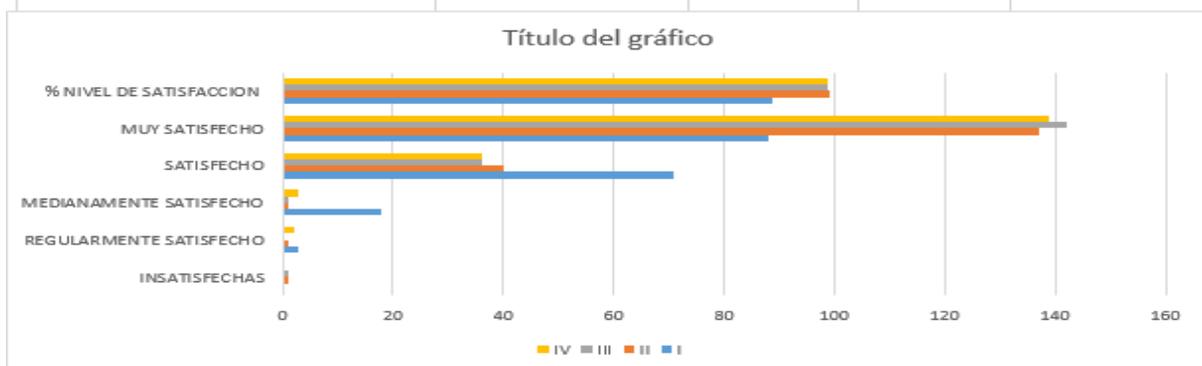
Los niveles jerárquicos permiten que la toma de decisiones se encuentre debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tienen cada uno de



INDICADOR	META	RESULTADOS	ANALISIS
	del año		
Eventos realizados / Eventos programados X100%	64	<u>32/64</u> <u>50%</u>	De acuerdo con el plan de trabajo se habían programado 64 eventos y a corte del 12/2018 se han realizado 32, por lo que se cumplió con el 50% de los eventos programados para el año 2018. Factores como la inestabilidad política del departamento, el alto índice de desempleo (13%) y la poca dinámica empresarial han sido actores que nos impactaron negativamente, pese a que se han desarrollado diversas estrategias comerciales y de mercadeo, se fortaleció el equipo comercial y de ventas, pero no han sido suficientes para el resultado esperado por el área, igualmente esto afectó el número de asistentes presupuestados para cada uno de los eventos.
No de asistentes / No de asistente presupuestados X 100%	765	37.5	
Ingresos Facturados/ Ingresos presupuestados X 100%			
Ingresos recibidos	\$3,138,113,000	\$ 1,363,028,476	De acuerdo a lo comercializado durante el año 2018, se logró facturar 1,818,565,786 lo que significa un 58 % de lo presupuestado para el año .
Ingresos facturados X100%		\$ 1,818,565,786	
%		58.0	
Cartera vencida N días		3	se realiza un seguimiento y acompañamiento continuo al proceso de cobro de cartera, lo que se evidencia en el buen comportamiento del pago de la misma. La cartera se debe a los acuerdos de pago que se les difiere hasta 6 meses.
((Ingresos facturados- Ingresos recibidos) X100%		$(1.818.565.786 - 1.363.028.476) * 100\% = 74,9\%$	

## REGISTROS PÚBLICOS SATISFACCION DEL CLIENTE

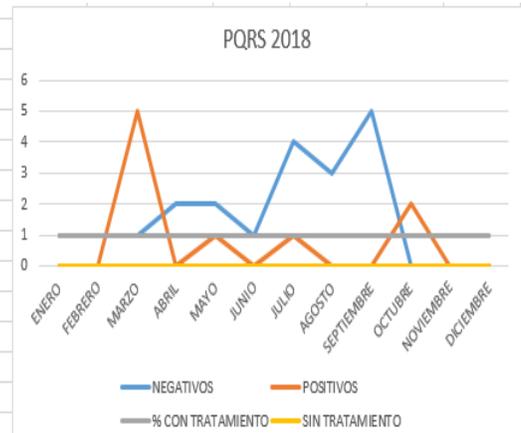
	I	II	III	IV
<b>INSATISFECHAS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>REGULARMENTE SATISFECHO</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>SATISFECHO</b>	<b>71</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>88</b>	<b>137</b>	<b>142</b>	<b>139</b>
<b>% NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>88.88</b>	<b>99</b>	<b>98.88</b>	<b>98.88</b>



**Se obtuvo un nivel de satisfacción durante el año 2018 del 96,41%**

**PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

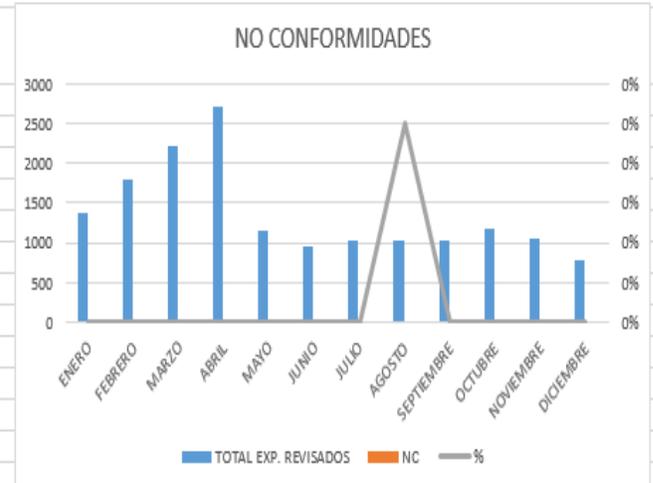
	NEGATIVOS	POSITIVOS	% CON TRATAMIENTO	SIN TRATAMIENTO
ENERO	1	0	100%	0%
FEBRERO	1	0	100%	0%
MARZO	1	5	100%	0%
ABRIL	2	0	100%	0%
MAYO	2	1	100%	0%
JUNIO	1	0	100%	0%
JULIO	4	1	100%	0%
AGOSTO	3	0	100%	0%
SEPTIEMBRE	5	0	100%	0%
OCTUBRE	0	2	100%	0%
NOVIEMBRE	0	0	100%	0%
DICIEMBRE	0	0	100%	0%



Las quejas y los reclamos constituyen un medio de información directa de los usuarios con la entidad y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los mismos, son fuente de información sobre los incumplimientos de la entidad y a través de estas se pueden conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

**NO CONFORMIDADES**

	TOTAL EXP. REVISADOS	NC	%	TOTAL EXP. REVISADOS
ENERO	1381	0	0%	5393
FEBRERO	1804	0	0%	
MARZO	2208	0	0%	
ABRIL	2702	0	0%	4800
MAYO	1144	0	0%	
JUNIO	954	0	0%	
JULIO	1037	0	0%	3109
AGOSTO	1034	1	0.1%	
SEPTIEMBRE	1038	0	0%	
OCTUBRE	1189	0	0%	3036
NOVIEMBRE	1065	0	0%	
DICIEMBRE	782	0	0%	



**MOVIMIENTO REGISTRAL**

	2017	2018	DIFERENCIA	%
ENERO	2508	3198	690	28
FEBRERO	3251	3237	-14	0
MARZO	7480	7578	98	1
ABRIL	1005	1523	518	52
MAYO	883	900	17	2
JUNIO	795	636	-159	-20
JULIO	783	686	-97	-12
AGOSTO	817	615	-202	-25
SEPTIEMBRE	903	567	-336	-37
OCTUBRE	685	445	-240	-35
NOVIEMBRE	502	386	-116	-23
DICIEMBRE	283	304	21	7
	<b>19895</b>	<b>20075</b>	<b>180</b>	<b>101%</b>

**TOTAL RENOVADOS Y MATRICULADOS**

2017	19895
2018	20075
DIFERENCIA	180
%	101



**CUMPLIMIENTO**

Meta	Ejecutado a la fecha	Cumplimiento
22267	24791	111.34%

**Cumplimiento  
111.34 %**



**LEGALIDAD**

DECISIONES ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES EN CONTRA	ACTOS INSCRITOS
0	24791

**DECISIONES ADMINISTRATIVAS  
Y JUDICIALES EN CONTRA vs  
TOTAL DE ACTOS INSCRITOS**



**AFILIADOS**

<b>ESTADÍSTICAS AFILIADOS</b>	
<b>AFILIADOS A 31-12-2017</b>	<b>1,782</b>
NUEVAS AFILIACIONES ENE/2018	36
NUEVAS AFILIACIONES FEB/2018	79
NUEVAS AFILIACIONES MAR/2018	63
NUEVAS AFILIACIONES ABR/2018	15
NUEVAS AFILIACIONES MAY/2018	12
NUEVAS AFILIACIONES JUN/2018	8
NUEVAS AFILIACIONES JUL/2018	8
NUEVAS AFILIACIONES AGO/2018	2
NUEVAS AFILIACIONES SEP/2018	4
NUEVAS AFILIACIONES OCT/2018	8
NUEVAS AFILIACIONES NOV/2018	1
DESAFILIADOS OFICIOSOS	123
DESAFILIADOS VOLUNTARIOS	43
CANCELADOS	88
<b>TOTAL AFILIADOS a 31 Dic/2018</b>	<b>1,764</b>

MUNICIPIO	AFILIADOS 2018	TOTAL AFILIADOS NUEVOS A LA FECHA X MPIO
ARMENIA	910	82
BUENAVISTA	10	1
CALARCA	313	52
CIRCASIA	51	10
CORDOBA	7	2
FILANDIA	59	5
GENOVA	8	0
LA TEBAIDA	135	42
MONTENEGRO	89	10
PIJAO	14	3
QUIMBAYA	109	8
SALENTO	59	21
<b>TOTAL AFILIADOS</b>	<b>1764</b>	<b>236</b>

AFILIADOS		ARMENIA	BUENAVISTA	CALARCA	CIRCASIA	CORDOBA	FILANDIA	GENOVA	LA TEBAIDA	MONTENEGRO	PIJAO	QUIMBAYA	SALENTO
TOTAL AFILIADOS POR CADA MUNICIPIO		910	10	313	51	7	59	8	135	89	14	109	59
No. VISITAS		4075	19	1685	737	6	402	0	1364	1248	53	667	591
PERCEPCIÓN	POSITIVA	3934	13	1575	737	6	390	0	1083	1228	53	662	581
	NEGATIVA	17	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
	INDIFERENTE	124	1	110	0	0	12	0	61	19	0	4	9

## FORMULACION DE PROYECTOS

Esta información se refiere al año	2018											
	DIRECTOR PROCESO											
	CARLOS ALBERTO GUARNIZO											
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. proyectos formulados (Meta: 15 al año )	1 de 2018 2 de 2018 3 de 2018 4 de 2018	5 de 2018	7 de 2018 6 de 2018	8 de 2018 9 de 2018	10 de 2018 11 de 2018 12 de 2018	13 de 2018 14 de 2018	15 de 2018 16 DE 2108	17 de 2018	18 de 2018	19 de 2018 20 de 2018	21 de 2018 22 de 2018	23 de 2018
% de Eficiencia mensual (Und)	20%	6%	13%	13%	20%	13%	13%	6%	6%	13%	13%	6%
% de Eficiencia acumulado (Und)	20%	26%	39%	52%	72%	85%	98%	104%	110%	123%	136%	142%
No. de proyectos aprobados por las partes interesadas en la formulación del proyecto (mínimo 8 al año)		4 de 2018					9 de 2018	13 de 2018			15 de 2018 22 de 2018	12 de 2018
% de Eficacia mensual (Und)		12.50%					12.50%	12.50%			25%	12.50%
% de Eficacia acumulada (Und)		12.50%					25.00%	37.50%			50%	63%
Recursos aprobados en el año (\$ )		35,000,000					508,000,000	1,636,736,000			221,565,610	1,411,000,000
% Eficacia mensual (\$)		1.40%					20.32%	65.46%			8.86%	56.44%
% Eficacia Acumulado (\$)		1.40%					21.72%	87.18%			96.04%	152.48%

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Este elemento es fundamental para el direccionamiento dado que facilita la ejecución de las operaciones internas, define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo y otros procesos previamente establecidos.

A través de este elemento se tienen los marcos de acción con miras a mejorar el quehacer de la entidad, haciendo más eficientes la operación.

Para complementar dicha actividad la entidad realizó el análisis del contexto teniendo en cuenta los aspectos político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal que pueden afectar la operación.

**Establecimiento y divulgación:** Se realiza a través de correos electrónicos, expuesta al público a través de la página web y en el Sistema de gestión de la entidad ubicada en la nube de google drive.

Igualmente se realizan reuniones periódicas con la presidencia ejecutiva y directivos a fin de hacer seguimiento y fortalecer el cumplimiento de las políticas trazadas.

### **COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

Este elemento nos permite identificar, evaluar y gestionar los eventos negativos, tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos. Nos faculta para emprender acciones de control necesarias que nos permita el manejo de estos eventos, es importante resaltar, que los eventos nos pueden representar una oportunidad de mejora y que si no se maneja adecuadamente y a tiempo pueden generar consecuencias negativas.

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. Ver instructivo de riesgos **Código PR-I-004**

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.

### **CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

**Autoevaluación:** Este proceso le permite a cada director de área que a través de un informe ejecutivo medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.

Se realizaron tres informes trimestrales de gestión durante el año 2018, con el fin de realizar seguimiento y evidenciar el desarrollo de las actividades de acuerdo al plan de trabajo propuesto por cada una de las áreas.

Durante el mes de octubre y primeros días de noviembre se realizó reunión con la presidencia ejecutiva y directores de procesos para revisar el logro de metas 2018 y establecer políticas a fin de que se construyan los respectivos planes de trabajo para el año 2019.

Dentro del proceso de mejoramiento de la entidad, se considera que este aspecto permite valorar en forma permanente la efectividad del control interno, la eficiencia y eficacia de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, programas y

proyectos, los resultados de la gestión con el propósito de evidenciar las desviaciones y establecer tendencias, generar recomendaciones para orientar las acciones al mejoramiento de la organización.

## AUDITORIAS

La entidad a través del Sistema de gestión de Calidad cuenta con el procedimiento de auditorías internas código: **CI-P-005**, igualmente se cuenta con el programa de auditorías y las herramientas necesarias para la verificación de la gestión.

Se realizó un ciclo de auditoria interna a todos los procesos contemplados dentro del SGC de la entidad, igualmente se realizó auditoria de control interno

Se realizó por parte de control interno auditoria con el siguiente resultado :

### PROCESOS AUDITADOS:

PROCESO/ ACTIVIDAD AUDITADA	LIDER DEL PROCESO
FORMACION EMPRESARIAL	JHON JAIRO MORENO M
TURISMO	GLORIA INES ESCOBAR
REGISTROS PUBLICOS	MARGARITA GONZALEZ
AFILIADOS	LINA MARIA GARCIA
MUNICIPIOS 1	JAVIER MEJIA GONZALEZ
MUNICIPIOS 2	AMPARO RIOS MUNOZ
MUNICIPIOS 3	BEATRIZ ARISTIZABAL
FORMULACION DE PROYECTOS	CARLOS ALBERTO GUARNIZO
OBSERVATORIOS	JIMMY FRANCO ARIAS
EVENTOS	FELIPE VILLAMIL OCAMPO
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	LUZ DARY DIAZ HERNANDEZ

### TEMAS EVALUADOS

COMPONENTE	CUESTONARIO	
	1 ¿Difunde la visión y misión de la entidad?	C
componente ambiente de control	2 ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo del área?	C
	3 ¿Promueve la observancia del Código de Ética?	C
	4 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	C
	5 ¿Para desarrollar y retener al personal competente cumple con las disposiciones normativas?	C
	6 ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?	C
	¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del área están actualizadas?	C
componente administración del riesgo	¿Se Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno	OBS
	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	C
	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?	OBS
	¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?	OBS
	¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Administración de Riesgos?	C
	¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos están actualizados?	C
¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?	C	

Componente actividades de control	¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Procedimiento?	C
	¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del procedimiento?	C
	¿Los principales procesos   están soportados están disponibles para uso del personal de la entidad?	C
	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático presupuestal) son socializados?	C
	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal)?	C
	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) del están debidamente asegurados?	C
	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?	C
	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	C
Componente información y comunicación	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	C
	¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	C
	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	C
	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	C
	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos del área?	C
	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	C
	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	C
	¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su área?	C
	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	OBS
	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	C

**C: CUMPLE NC : NO CUMPLE OBS: OBSERVACIONES**

## **SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS**

### **INFORME DE AUDITORIA REALIZADA POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR AL SGC ISO 9001:2015**

#### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

#### **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

- Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.
- Las iniciativas implementadas a partir del programa MEGA porque les ha permitido desarrollar y promover nuevas prácticas para el servicio a los usuarios con componentes de innovación y nuevas tecnologías como es el caso de registros públicos.
- Se resalta la implementación de una herramienta (CRM) que les permite mejorar la organización y planificación de actividades en los procesos lo cual fortalece el control y seguimiento operacional.
- Los estímulos planificados y otorgados a los empresarios como método para promover la renovación de matrícula mercantil por los medios virtuales.
- Se resalta la estabilidad del equipo directivo de la Cámara, porque permite ampliar las posibilidades de gestión y continuidad de los programas y proyectos institucionales con alto reconocimiento y confianza en la Región.

- Conviene que de manera oportuna se pueda desbloquear la utilización de los espacios físicos para formación, cuando se logra confirmar con tiempo que no se utilizará, caso foro de gerentes.
- En el proceso de formación empresarial, es conveniente que se definan variables a medir de tal manera que pueda visibilizar más la gestión del proceso con respecto a los objetivos del mismo.
- Revisar y ajustar el procedimiento de salidas no conformes, para que de acuerdo a los procesos se pueda determinar de manera anticipada las posibles situaciones que podrían tener la configuración de salida no conforme, establecer previamente el tratamiento (que hacer en caso de...) y el responsable de manera que facilite su seguimiento, control y análisis.
- Conviene que se mejore el método para la consolidación de los datos trazables de control y seguimiento a la formulación y presentación de los proyectos, para que se evite diligenciar un documento por cada uno y en su lugar se diligencie tipo matriz (una línea por cada uno) de tal manera que facilite la consolidación y análisis de la información.

#### **ANÁLISIS DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA**

Las auditorías internas de calidad se realizan UNA vez al año evaluando todos los procesos, la más reciente se realizó entre abril y mayo de 2018, se evidencia programa, plan e informe de auditorías internas, se identificaron en total 11 no conformidades; se evidencia la implementación de acciones correctivas correspondientes para su tratamiento. La Organización cuenta con un procedimiento de auditorías internas con fundamento en la NTC 19011.

#### **ANÁLISIS DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN**

La revisión por la dirección se realiza dos veces al año, la más reciente se realizó el 2018-08-30; se evidencia análisis de la información correspondiente a cada uno de los ítems requeridos en la norma como elementos de entrada para la revisión. Se evidencia registro de acciones y decisiones producto de la evaluación del desempeño que aportan a la eficacia del sistema para la mejora de los procesos, servicios.

Se formularon los planes de acción de los hallazgos detectados en auditoría los cuales fueron aprobados por el auditor líder y se encuentran en implementación.

#### **CRITERIOS DE EVALUACION EN EL PROCESO DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO PARA EL CUMPLIMIENTO DE PLANES DE TRABAJO**

<b>REVISION Y ANALISIS DE INDICADORES/ CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO</b>	
<b>TURISMO</b>	<b>70%</b>
<b>REGISTROS PUBLICOS</b>	<b>90%</b>
<b>MUNICIPIOS JAVIER</b>	<b>80%</b>
<b>AFILIADOS</b>	<b>90%</b>



**CÁMARA DE COMERCIO**  
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO **INFORME AUDITORIA CONTROL INTERNO 2018**

FORMULACION DE PROYECTOS	80%
FORMACION EMPRESARIAL	60%
OBSERVATORIOS	100%
MUNICIPIOS AMPARO	60%
EVENTOS	50%

**SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS**

PLANIFICACION Y EJECUCION	%	Responsable
DE CUMPLIMIENTO ( SE AUDITO ADMINISTRACION DEL RIESGO – EJECUCION DE PLANES DE TRABAJO- INDICADORES DE GESTION)	85%	AUDITOR DE CI
DE DESEMPEÑO DE PROCESOS- PLANES DE MEJORAMIENTO– SGC	100%	ICONTEC
SGSST	65%	ARL SURA

**EVALUACION DE AUDITORES INTERNOS:**

Según evaluación realizada al equipo auditor se evidencia una calificación de excelente , donde evidenciamos que se aumenta la calificación en un 4% comparado con la evaluación del año 2017 , teniendo en cuenta que para este proceso todos los auditores internos del SGC se encuentran formados en la nueva ISO 9001:2015.

Se evidencio compromiso, dedicación y transparencia en la ejecución de la auditoria y oportunidad en la entrega de informes.

Se hace importante que los auditores internos hagan seguimiento al cierre de los hallazgos detectados en las diferentes auditorias.

**ASPECTOS POR MEJORAR:**

1. Socializar las normas de control interno y el compromiso de los funcionarios con estas a través de programas de difusión.
2. No se tienen definidos los riesgos en los procesos de observatorios, turismo, eventos, municipios, sería importante incluirlos dentro de la matriz que tiene la entidad.
3. Sería importante documentar los procedimientos del área de turismo a fin de facilitar las asesorías cuando la coordinadora del área no se encuentre presente.
4. Se hace importante que se realice nuevamente una revisión de la matriz de riesgos a fin de actualizar los mismos e incorporar riesgos de fraude y continuar con las revisiones periódicas de los mismos. ( cada 6 meses)
5. Se considera pertinente que se definan indicadores para realizar medición a las actividades que se desarrollan en los municipios.

6. Se debe estandarizar los procesos: Cámara a la calle -promoción al comercio entre otros.
7. Muchas actividades se desvían en razón a que resultan otras acciones no contempladas dentro de los planes y a los que se debe dar cumplimiento.
8. Se hace necesario documentar alertas tempranas para la aplicación de medidas correctivas a fin de medir la eficacia y eficiencia de las mismas.

**RESULTADO DE INDICADORES A SEPTIEMBRE DE 2018.**

COMPARATIVO				
	META ANUAL	2017	2018	
Número de mesas lideradas	3	53	3	BUENO
Número de planes Estratégicos formulados.	2	53	3	SOBRESALIENTE
Cientes satisfechos / Clientes atendidos x 100	85	97,72%	99%	SOBRESALIENTE
# decisiones administrativas y judiciales en contra / # total de actos inscritos x 100	0,5	0%	0%	SOBRESALIENTE
# expedientes con errores de procedimiento / # Total de expedientes revisados	0	0	0,0%	BUENO
(# Registrados + # Renovados) año actual Mayor que (# Registrados + # Renovados) año anterior	MAYOR AÑO ANTERIOR	449	103	SOBRESALIENTE
Matriz de requisitos legales actualizada	100	100%	100%	BUENO
No de asistentes X 100% / No de asistentes presupuestados	765	76,1%	33%	INSATISFACTORIO
Ingresos recibidos /Ingresos facturados X 100	100	72,6%	62%	INSATISFACTORIO
Ingresos Facturados/Ingresos presupuestados X100	100	54,6%	46,1%	INSATISFACTORIO
Cartera vencida N días (Ingresos facturados- ingresos recibidos)X100	100	27%	62%	INSATISFACTORIO
Número de eventos de formación empresarial ejecutados/Meta	13	80%	61,5%	INSATISFACTORIO
Cientes satisfechos/ Total de clientes atendidos x 100		87,7%		
Valor de cofinanciación de proyectos aprobados / Valor de cofinanciación de proyectos presupuestado x 100	\$2,500,000,000	80,82	0	INSATISFACTORIO
No. de proyectos aprobados/ No. proyectos presupuestados para aprobación x 100	8	9	0	INSATISFACTORIO
No. de proyectos formulados / No. Proyectos presupuestados para formulación X 100	15	20	13	INSATISFACTORIO
No de afiliados año vigente/No de afiliados anterior	2000	89,2%	89,4%	SATISFACTORIO



**CÁMARA DE COMERCIO  
DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO**

**INFORME AUDITORIA CONTROL INTERNO 2018**

Cientes satisfechos / total de usuarios atendidos x 100	85	96,5%	81%	<b>SATISFACTORIO</b>
No de capacitaciones ejecutadas/total de capacitaciones programadas x100	100	100%	100%	<b>BUENO</b>
resultado evaluación del desempeño superior al 80%	80	89,6%	86%	<b>SOBRESALIENTE</b>
Resultado de la evaluación de clima organizacional superior al 85%	85	87,5%	88,5 %	<b>SOBRESALIENTE</b>
# de Proveedores en categoría A / # Total de proveedores * 100	85	90,5%	99,4%	<b>SOBRESALIENTE</b>
No. actividades cumplidas / No actividades programadas x 100	100	100	100	<b>BUENO</b>
No de ACP Cerradas/total de ACP documentadas *100		56%	55%	<b>SATISFACTORIO</b>
# Peticiones, Quejas o Reclamos con tratamiento / # Total de Peticiones, Quejas o reclamos	100	100%	100%	<b>BUENO</b>

<b>SOBRESALIENTE</b>	<b>SI SOBREPASA LA META ESTABLECIDA</b>
<b>BUENO</b>	<b>LOGRA LA META</b>
<b>SATISFACTORIO</b>	<b>ESTA CERCA DE CUMPLIR LA META Y ES PROBABLE QUE EN EL TIEMPO QUE FALTA LA PUEDA LOGRAR</b>
<b>INSATISFACTORIO</b>	<b>ES PROBABLE QUE EN EL TIEMPO QUE FALTA NO PUEDA LOGRAR LA META</b>

**OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR LA REVISORIA FISCAL.**

1. A 31 de diciembre no puede quedar ningún anticipo sin legalizar
2. Realizar análisis y depuración de cartera
3. No interrumpir las conciliaciones diarias



Luz Dary Díaz Hernández  
Control Interno

En el mes de septiembre de 2018 se realizó por parte de ICONTEC la auditoria se renovación del certificado de Calidad con los siguientes hallazgos:

**HALLAZGOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS REQUISITOS.**

Las iniciativas implementadas a partir del programa MEGA porque les ha permitido desarrollar y promover nuevas prácticas para el servicio a los usuarios con componentes de innovación y nuevas tecnologías como es el caso de registros públicos.

Se resalta la implementación de una herramienta (CRM) que les permite mejorar la organización y planificación de actividades en los procesos lo cual fortalece el control y seguimiento operacional.

Los estímulos planificados y otorgados a los empresarios como método para promover la renovación de matrícula mercantil por los medios virtuales.

Se resalta la estabilidad del equipo directivo de la Cámara, porque permite ampliar las posibilidades de gestión y continuidad de los programas y proyectos institucionales con alto reconocimiento y confianza en la Región.

### **PLANES DE MEJORAMIENTO.**

El plan de mejoramiento recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de las auditorías y las observaciones del órgano de control fiscal.

En el se integran las acciones de mejoramiento que tienden a fortalecer tanto los procesos como a los funcionarios y a la entidad abordando de esta manera planes según sea el resultado de estas auditorías.

La CCAQ cuenta a través del Sistema de gestión de Calidad con los procedimientos de acciones correctivas **CI-P-004** procedimiento de acciones preventivas y de mejora **CI-P-003** una Metodologías para el análisis de causas de las no conformidades o riesgos **CI-I-003** y el formato Solicitud acción Preventiva, Correctiva y de Mejora **CI-F-003**

Durante el año 2018 la entidad realizo el proceso de auditoría (interna y externa) el cual genero acciones de mejora que fueron tomadas en cuenta para estructurar el plan de mejoramiento para la vigencia del 2019.

Se diseñó por parte del área de formación una estrategia con el fin de mejorar los resultados para el año 2019:

- Análisis de resultados y ajuste de presupuesto para el año 2019.
- Estructuración de pagos de comisiones y bonificaciones al personal
- Brindar estabilidad y mejorar el compromiso de los asesores comerciales.
- Diseñar nuevo portafolio y proponer nuevas estrategias de comercialización.
- Hacer seguimiento frecuente al cumplimiento de metas.

- Revisar y actualizar indicadores de gestión, socializar cambios y realizar mediciones.
- Revisar y actualizar la matriz de riesgos incorporando en ésta las oportunidades a fin de dar cumplimiento a los estándares del numeral 6.1 de la norma ISO 9001.

### **Oportunidades de mejora (auditoria Externa)**

- Continuar con la identificación de más fuentes que generen oportunidades para que se nutra el sistema de planes de acción para abordar tales iniciativas, de manera que se logren materializar en acciones de mejora para los procesos.
- Analizar la posibilidad de acompañar la revisión por la dirección con un mayor nivel de detalle en los datos para que les permita generar y analizar las tendencias que se van presentando durante la evaluación de cada elemento de entrada.
- Conviene que se mejoren los conceptos requeridos para fortalecer la determinación y aplicación de criterios de selección, evaluación, reevaluación y seguimiento al desempeño de manera que permitan inferir en cada proveedor de bienes y productos externos la capacidad de mantener y mejorar las condiciones de calidad previstas para la prestación del servicio.
- Conviene que se revisen los requisitos de competencias del personal de tal manera que les permita realizar los ajustes pertinentes de acuerdo a las necesidades reales del cargo.
- Analizar la posibilidad de aplicar una evaluación de desempeño en el periodo de prueba de tal manera que les permita identificar debilidades en las personas con el propósito establecer acciones que les permita mejorar y fortalecer las competencias.
- El indicador de PQR debe ser reformulado de tal manera que les permita evaluar las tendencias y recurrencias de los eventos presentados y así tomar acciones y decisiones que mejoren el servicio.

- Mejorar la parametrización del sistema de información de registro, de tal manera que les permita unificar los criterios en cuanto a la clasificación y nombre de los trámites para que les facilite el análisis y consolidación de datos.
- Conviene empezar a medir variables de proceso como es la utilización de los canales virtuales por parte de los empresarios para la realización de los diferentes trámites de manera que identifiquen los servicios de mayor demanda, entre otros y pueda validarse la eficacia en la estrategia.
- Conviene revisar y ajustar el procedimiento de afiliados, para dar claridad al manejo de las etapas de verificación de los diferentes filtros para las solicitudes de afiliación.
- En afiliados, es necesario definir controles para la información que se envía a verificación por parte del contratista externo de manera que posteriormente se pueda cotejar el cumplimiento con respecto a la información recibida.
- Conviene que de manera oportuna se pueda desbloquear la utilización de los espacios físicos para formación, cuando se logra confirmar con tiempo que no se utilizará, caso foro de gerentes.
- En el proceso de formación empresarial, es conveniente que se definan variables a medir de tal manera que pueda visibilizar más la gestión del proceso con respecto a los objetivos del mismo.
- Revisar y ajustar el procedimiento de salidas no conformes, para que de acuerdo a los procesos se pueda determinar de manera anticipada las posibles situaciones que podrían tener la configuración de salida no conforme, establecer previamente el tratamiento (que hacer en caso de...) y el responsable de manera que facilite su seguimiento, control y análisis.
- Conviene que se mejore el método para la consolidación de los datos trazables de control y seguimiento a la formulación y presentación de los proyectos, para que se evite diligenciar un documento por cada uno y en su lugar se diligencie tipo matriz (una línea por cada uno) de tal manera que facilite la consolidación y análisis de la información.

- Se cuenta además con el consolidado de acciones correctivas y de mejora donde se registraron para el año 2018 54 hallazgos; a los cuales se les realizó el respectivo plan de acción.



## INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Esta actividad es transversal a todos los procesos y áreas de la entidad. La información y comunicación tienen una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con el entorno y facilita la ejecución de las operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos

**Fuentes de información:** Se cuenta con un link en la página web: [www.camaraarmenia.org.co](http://www.camaraarmenia.org.co) donde los usuarios pueden registrar información; además se cuenta con buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción y registros de PQRs.

Internamente se cuenta con actas de reuniones, grupo de WhatsApp, correos institucionales, redes sociales (YouTube, Facebook, Instagram) que permiten que

la información llegue a cada uno de los funcionarios y usuarios de manera oportuna y clara

**Política de comunicación:** La entidad cuenta con mecanismos de comunicación tanto internas y externos que son liderados por el área de comunicaciones, además se cuenta con la matriz de comunicaciones internas código **PR-F-004**

#### **Informe financieros –**

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

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

#### **Ver anexos informes financieros**

**LUZ DARY DIAZ HERNANDEZ**  
**Coordinadora control interno**

