



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

PLAN DE ACCIÓN 2017





CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

REGISTROS PÚBLICOS



OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer el programa de formalización.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ofrecer y Ejecutar el programa de formalización	Realizar matrículas en los municipios de la jurisdicción.	350
	Generar ingresos	\$ 35.000.000
	Realizar convenios con las alcaldías de la jurisdicción.	2
Continuar con el funcionamiento el Centro de Atención Empresarial - CAE.	Dar cumplimiento al cronograma de actividades	1

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los servicios registrales

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar Jornadas de Registro en los municipios de la jurisdicción.	Realizar jornadas de registro en los municipios de la jurisdicción a través de la Cámara Móvil.	26
	Visitar empresarios de la jurisdicción	600
Visitar sectores de los municipios de Cartago, La Unión y Roldanillo a través del programa Cámara en su Barrio.	Realizar jornadas del programa Cámara en su Barrio	21
	Visitar los empresarios del sector	1500

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los servicios registrales

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Mantener campañas de renovación a los servicios registrales	Efectuar diferentes estrategias para el cumplimiento del deber legal de la renovación	Plan de trabajo ejecutado
Promover el uso de los servicios virtuales a través de una campaña de sensibilización.	Presentar video al inicio de las capacitaciones	1 video realizado
Efectuar el estudio y registro de actos en el menor tiempo posible	Contar con personal capacitado para el estudio y registro de los actos respectivos	1 día para constituciones de sociedades 2 días para actos complejos 5 días para proponentes
Asesorar en temas registrales	Realizar asesorías a los empresarios	400

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los servicios registrales

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar capacitaciones en temas registrales	"ENCUENTRO DE EMPRESARIOS" Promover la formación y el crecimiento de la base empresarial, mediante la capacitación e inducción de los futuros empresarios de la ciudad y la región.	1 Encuentro
	Realizar capacitaciones en temas registrales	8

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los servicios registrales

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Cumplimiento de la metas presupuestales de registros públicos	Generar ingresos en las matriculas	\$ 258.044.513
	Generar ingresos en las renovaciones	\$ 1.702.528.130
	Generar ingresos en proponentes	\$ 70.609.320
	Generar ingresos en ESAL	\$ 185.427.660
	Generar ingresos en certificados	\$ 100.988.688
	Generar ingresos en inscripciones	\$ 55.867.791
	Generar ingresos en formularios	\$ 57.882.060
	Generar ingresos en las jornadas en municipios	\$ 30.000.000
	Generar ingresos en la Cámara en su Barrio	\$ 35.000.000

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Posicionar el centro de conciliación.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Impulsar los servicios del centro de conciliación	Realizar audiencias de conciliación	25
	Facilitar capacitaciones a los conciliadores.	2
	Ampliar la lista de conciliadores	8 conciliadores
	Realizar jornadas gratuitas de conciliación (10 audiencias)	2
Cumplir los ingresos presupuestados para conciliación y arbitraje	Generar ingresos por conciliación	\$ 7.450.000

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la investigación de costumbre mercantil.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar y socializar la Costumbre Mercantil	Presentar costumbres mercantil en el año (1 en el mes de mayo y 1 en el mes de noviembre). En convenio con la Universidad Cooperativa	2
	Cumplir el cronograma de actividades	1



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD



OBJETIVO ESTRATÉGICO: fortalecer los sectores Empresariales.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer la competitividad de las empresas de turismo a través de la formación	Realizar capacitaciones en municipios de la jurisdicción	5 capacitaciones
Implementar el programa GES al sector turismo	Realizar diagnóstico del sector	1 diagnóstico
	Estructurar y ejecutar el programa	1 programa

OBJETIVO ESTRATÉGICO: fortalecer la Red emprendimiento y cultura de innovación.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Promover la creación del centro de emprendimiento	Formalizar la alianza con la Gobernación.	1 alianza
	Presentar proyecto de la unidad de emprendimiento a la convocatoria del Sena.	1 proyecto
Conformar la red de emprendimiento de Cartago	Realizar reuniones con las instituciones del ecosistema de emprendimiento de Cartago	6
	Construir una mesa de trabajo para la red de emprendimiento.	1 plan de trabajo
Ejecutar el Programa Alianzas para la Innovación	Formar empresarios en innovación.	22 empresarios
	Acompañar a empresas en la ejecución de su proyecto.	2 empresas
	Formar facilitadores externos en innovación.	2 facilitadores

OBJETIVO ESTRATÉGICO: fidelizar y aumentar los afiliados.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer el programa Somos Aliados	Conseguir ingresos en afiliaciones nuevas por \$3.997.000	\$3.997.000
	Mantener los afiliados actuales	\$69.286.880
	Realizar eventos de tertuliano en la Cámara	3 eventos
	Realizar visitas de sostenimiento a los afiliados	150 visitas

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Ofrecer al público capacitación de alto nivel.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ofrecer capacitaciones con costo	Realizar diplomado con una universidad reconocida.	1 diplomado
	Realizar seminarios.	4 seminarios
	Identificar necesidades de las ESAL para ofrecer capacitaciones	1 diagnóstico

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aumentar los ingresos del servicio de auditorios.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ampliar la cobertura de auditorios	Realizar campaña promocional en medios digitales	1 campaña
	Realizar gestión comercial para identificar nuevos clientes	1 campaña comercial
	Generar ingresos por \$75.154.000	\$75.154.000

OBJETIVO ESTRATÉGICO: generar información económica y empresarial.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer el Observatorio Económico	Realizar caracterización de un sector empresarial (Turismo)	1 caracterización

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aumentar los ingresos del paquete comercial.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Vender los productos y servicios de la Cámara	Vender pauta de la revista por valor de \$32.240.000 en las dos ediciones	\$32.240.000
	Vender stand de la feria universitaria	25 stand
	Vender bases de datos por valor de \$14.763.967	\$14.763.967
	Vender el programa compite 360 por valor de \$2.030.850	\$2.030.850
	Vender vinculaciones por \$5.244.832	\$5.244.832

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Lograr que el 100% de las sociedades realicen su deposito de estados financieros e inscripción de libros.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar la gestión para el deposito de los E.F e inscripción de libros.	Contactar a las sociedades telefónicamente.	521
	Realizar campaña de sensibilización en la jornada de renovación.	1 campaña

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reestructurar y fortalecer el área comercial de la CCC.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Asignar una persona para la gestión comercial	Realizar inducción de los productos y servicios de la Cámara	1 inducción
	Realizar seguimientos a la gestión Comercial	40 seguimientos al año



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento de ingresos públicos.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar seguimiento permanente a la ejecución presupuestal pública	Realizar dos seguimientos por mes a la ejecución presupuestal con la Presidencia Ejecutiva	24 seguimiento al año
	Presentar la ejecución presupuestal cada dos meses a la Junta Directiva	6 Juntas

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento de ingresos privados.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar seguimiento permanente a la ejecución presupuestal privada.	Realizar dos seguimientos por mes a la ejecución presupuestal con la Presidencia Ejecutiva	24 seguimiento al año
	Presentar la ejecución presupuestal cada dos meses a la Junta Directiva	6 Juntas

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducción de gastos

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Establecer y ejecutar las políticas de eficiencia y austeridad en el gasto.	Establecer la política de austeridad en el gasto en temas como ahorro de servicios públicos, papelería y elementos de aseo y cafetería	1 política

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer las competencias de cada colaborador de la entidad.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Establecer el Plan de Formación Semestral para el equipo de colaboradores	Realizar las evaluaciones por competencias	2 evaluaciones en el año
	Cumplir con el cronograma de capacitaciones internas al personal de acuerdo a lo identificado en las evaluaciones por competencias	100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecimiento de la cultura del servicio en todo el personal.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Contar con una cultura de excelencia en el servicio	Identificar las fortalezas y debilidades de los colaboradores en cuanto a la prestación de servicio de excelencia	100% de perfiles revisados
	Revisar y unificar el protocolo de servicio al cliente incluyendo las normas para prestar un excelente servicio tanto virtual como presencial.	1 protocolo

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Sustener y fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la CCP.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ejecutar el cronograma de mantenimientos de infraestructura física	Elaborar y ejecutar el cronograma anual de mantenimiento preventivo de la entidad	100% cronograma
	Evaluar y reevaluar el trabajo de cada uno de los proveedores calificados como críticos, con el fin de verificar su continuidad	100% de proveedores críticos evaluados y reevaluados

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Sustener y fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la CCP.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ejecutar el cronograma de mantenimientos de infraestructura tecnológica	Elaborar y ejecutar el cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos de computo e impresoras de la entidad.	100% cronograma
	Realizar las auditorias de sistemas.	12 al año
	Hacer el monitoreo al sistema interno de tickets	12 al año
	Seguimiento a la virtualización de todos los servicios registrales	4 al año
	Seguimiento a los nuevos desarrollos de Confecámaras a través del SII.	2 revisiones al año
	Continuar con la implementación del plan de continuidad del negocio	100% de actividades

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Sustener y fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la CCP.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Dar continuidad al Programa de Gestión Documental	Cumplir el cronograma de tareas de la fase 3 del programa de gestión documental, impartida por Confecámaras	100% cronograma
Cumplir el plan de inversión de la entidad	Dar cumplimiento al plan de inversión del año 2017	100% de actividades

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Estructurar el programa de bienestar laboral que mejore la calidad de vida de los colaboradores.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ejecutar el plan del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST	Cumplimiento del cronograma para la ejecución de las actividades de salud ocupacional.	100% del cronograma
Desarrollar el Programa de Bienestar Laboral para los colaboradores de la entidad	Cumplir el cronograma de actividades de bienestar laboral del año 2017	100% del cronograma
Gestión del conocimiento	Socializar el 100% de capacitaciones externas a las que asiste cada funcionario de la entidad	100% capacitaciones externas

COORDINACIÓN DE SGC Y CONTROL INTERNO



OBJETIVO ESTRATÉGICO: brindar servicios con altos estándares de calidad

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Optimizar la cadena de valor	Desarrollar campaña de sensibilización	6 Círculos de mejora
	Documentar la metodología	
	Desarrollo de los planes de mejora	

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Brindar servicios con altos estándares de calidad

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer el Sistema de gestión de calidad y control interno	Actualizar la certificación de calidad bajo la versión 2015 de ISO 9001	1
	Contratar servicio de cliente incognito	2
	Desarrollar el Plan de Auditorias Internas Integradas	2
	Desarrollo trimestral del Comité de Control Interno y SGC	4

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Brindar servicios con altos estándares de calidad

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Implementar un Sistema Integrado de Gestión (Control interno, riesgos, sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión documental)	Realizar el cargue de información del SGC al Software adquirido.	8 Módulos
	Desarrollar el plan de integración	3 Sistemas Integrados

COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES



OBJETIVO ESTRATÉGICO: mejorar la efectividad del plan de comunicaciones de la cámara.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Promover y mantener comunicación permanente con nuestros grupos de interés.	Publicación del Boletín externo "Día a día con la Cámara	36
	Publicación del Boletín interno "Cámara contigo"	36
	Encuentro con medios	12
	Video promocional del Norte del Valle	1
	Crear cápsulas institucionales ("Día a día con la Cámara) para canal YOUTUBE.	12
	Crear el espacio Cámara de Comercio al aire para difundir quiénes somos en los diferentes medios de comunicación.	24
	Videos homenaje en reconocimiento al desarrollo e iniciativa empresarial.	4
	Campaña institucional "Estamos hechos de pequeñas grandes historias"	1

OBJETIVO ESTRATÉGICO: mejorar la efectividad del plan de comunicaciones de la cámara.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Mantener canales efectivos de información que fortalezcan las relaciones con nuestros grupos de interés y permitan procesos comunicacionales de doble vía.	Producción de la revista CÁMARA CON USTED	2
	Desarrollar piezas publicitarias digitales y animadas con concepto para divulgación de eventos de la Cámara	180
	Reuniones informativas "¿Cómo vamos?"	3
	Pauta en medios locales y free press	400

OBJETIVO ESTRATÉGICO: mejorar la efectividad del plan de comunicaciones de la cámara.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer y consolidar la imagen e identidad corporativa para lograr elevar los niveles de reputación.	Estudio de reputación con los grupos de interés	1
	Realizar ruedas de prensa	3
	Encuentro académico para los periodistas.	1
	Diagramación del informe de gestión anual y semestral.	2

OBJETIVO ESTRATÉGICO: mejorar la efectividad del plan de comunicaciones de la cámara.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Desarrollar la campaña de renovación 2017	Definir con la agencia de publicidad el concepto de la campaña y su desarrollo.	1
	Ejecutar cronograma de trabajo establecido con la agencia de publicidad	
	Marcación automática para recordar la fecha límite de renovación.	2

OBJETIVO ESTRATÉGICO: estructurar la oferta de servicios a partir de las necesidades de los clientes.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Elaborar Plan de Mercadeo Integral	Desarrollo del plan de trabajo.	1 plan estructurado