



CÁMARA DE
COMERCIO DE
CARTAGO

PLAN DE **ACCIÓN** 2018

REGISTROS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer el programa de formalización.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ejecutar el programa de formalización empresarial	Sensibilizar 790 unidades económicas	790
	Formalizar 380 unidades económicas en 4 municipios de la jurisdicción.	380
	Gestionar convenios interinstitucionales entre la Cámara y las Alcaldías de la jurisdicción.	10
	Generar ingresos	\$ 40.000.000
Fortalecer el Centro de Atención Empresarial - CAE	Realizar reuniones de comité anti trámites	4

REGISTROS PÚBLICOS

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.	22
	Realizar jornadas en veredas y corregimientos	2
	Realizar jornadas de servicios integrales en dos municipios de la jurisdicción	2
	Visitar empresarios de la jurisdicción	700
	Ingresos	\$ 46.500.000
Ejecutar el programa Cámara en su Barrio	Realizar jornadas del programa Cámara en su Barrio	21
	Visitar empresarios en los municipios de Cartago, Roldanillo y La Unión	1500
	Ingresos	\$ 51.600.000

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los servicios registrales.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Promover el uso de los servicios virtuales	Realizar campaña de sensibilización de uso de servicios virtuales (durante el año)	1
	Adecuar un espacio en el área de atención al público de registro para orientar a los empresarios sobre los tramites virtuales durante la jornada de renovación	1
	Realizar visitas a empresas para promover el uso de los servicios virtuales	20
Brindar asesorías en temas registrales	Brindar asesorías a los empresarios de la jurisdicción	1.000
	Realizar jornadas de asesorías jurídicas en las oficinas receptoras	10

REGISTROS PÚBLICOS

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.	2
	Realizar capacitaciones en temas registrales	10

REGISTROS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los servicios registrales.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Cumplir las metas presupuestales de registros públicos	Generar ingresos en las matrículas	\$ 220.512.000
	Generar ingresos en las renovaciones	\$ 1.971.868.000
	Generar ingresos en proponentes	\$ 63.863.000
	Generar ingresos en ESAL	\$ 203.116.000
	Generar ingresos en certificados	\$ 115.333.000
	Generar ingresos en inscripciones	\$ 64.955.000
	Generar ingresos en formularios	\$ 65.687.000

REGISTROS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Posicionar el centro de conciliación.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Impulsar los servicios del centro de conciliación	Realizar audiencias de conciliación	25
	Realizar visitas a grandes empresas de Cartago promocionando los servicios del centro de conciliación	10
	Gestionar capacitaciones para los conciliadores del centro	1
	Efectuar reuniones con abogados para vincularlos al centro de conciliación	2
	Realizar jornadas gratuitas de conciliación	2
Cumplir los ingresos presupuestados de conciliación	Generar ingresos por conciliación	5.016.000

REGISTROS PÚBLICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la investigación de costumbre mercantil.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar y socializar la Costumbre Mercantil	Presentar una costumbre mercantil.	1

REGISTROS PÚBLICOS

COMPETITIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer los sectores Empresariales.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecimiento del sector turístico	Promocionar a Cartago como destino turístico Nacional	2 eventos nacionales
	Acompañar las mesas de planificación y competitividad turística de Cartago	10 reuniones con cada mesa
	Realizar una campaña digital para promover el destino turístico de Cartago	1 campaña
	Ejecutar un programa de fortalecimiento empresarial para la cadena turística de Cartago	1 programa
Desarrollar el programa GES con el subsector bordados	Realizar diagnóstico del sector	1 diagnóstico
	Estructurar y ejecutar el programa	1 programa

COMPETITIVIDAD

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Dar continuidad a la red de emprendimiento de Cartago	Realizar un programa piloto de ciudadanía y emprendimiento en un colegio de Cartago	1 programa
	Realizar un evento de emprendimiento con la red.	1 evento
Realizar una ruta de innovación con los participantes de las alianzas pasadas	Reforzar las rutas de innovación o proyectos de innovación de las alianzas pasadas.	1 formación
Ejecutar el Programa Alianzas para la Innovación	Implementar 4 proyectos o prototipos de innovación	4

COMPETITIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fidelizar y aumentar los afiliados.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
	Realizar una campaña para incentivar la renovación de la afiliación	1 campaña
Fortalecer el programa "Somos Aliados"	Realizar visitas de sostenimiento a los afiliados	200 visitas
	Realizar eventos de tertuliano en la Cámara	3 eventos
	Realizar publrreportajes gratuitos de dos afiliados en la revista institucional	2
	Sostener el número de afiliados en 300	300
	Fidelizar al afiliado entregado un detalle en su cumpleaños	300
	Generar ingresos por \$66.000.000	\$66.000.000

COMPETITIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Ofrecer al público capacitación de alto nivel.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ofrecer capacitaciones con costo	Realizar dos talleres prácticos de fortalecimiento dirigido a hoteles y restaurantes	2 talleres
	Realizar 10 seminarios.	10 seminarios

COMPETITIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aumentar los ingresos del servicio de auditorios.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ampliar la cobertura de auditorios y los servicios complementarios	Realizar una campaña con el fin de dar a conocer el servicio de auditorios	1 campaña
	Generar ingresos por \$94.000.000	\$94.000.000
	Generar ingresos por \$26.850.000 en servicios complementarios	\$26.850.000

COMPETITIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Generar información económica y empresarial.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
	Realizar 4 conceptos económicos	4
Fortalecer el Observatorio Económico	Realizar la gran encuesta PYME en alianza con ANIF	1
	Realizar una encuesta de Ritmo Empresarial	1

COMPETITIVIDAD

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 \$25.000.000 en las dos ediciones	\$25.000.000
	Generar ingresos en la feria universitaria	\$11.000.000
	Vender bases de datos por valor de \$14.000.000	\$14.000.000
	Vender vinculaciones por \$4.000.000	\$4.000.000

COMPETITIVIDAD

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar la gestión para el deposito de los E.F	Realizar una campaña de sensibilización en la jornada de renovación	1 campaña
	Contactar 400 sociedades	400

COMPETITIVIDAD

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento de ingresos públicos.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar seguimiento permanente a la ejecución presupuestal pública	Realizar cuatro seguimientos por mes a la ejecución presupuestal con la Presidencia Ejecutiva y los Directores	48 seguimientos al año
	Presentar la ejecución presupuestal cada dos meses a la Junta Directiva	6 Juntas

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento de ingresos privados.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar seguimiento permanente a la ejecución presupuestal privada.	Realizar cuatro seguimientos por mes a la ejecución presupuestal con la Presidencia Ejecutiva	48 seguimientos al año
	Presentar la ejecución presupuestal cada dos meses a la Junta Directiva	6 Juntas

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Incremento de ingresos agenciados.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Realizar seguimiento permanente a los ingresos agenciados	Realizar seguimiento cada dos meses en comité de Directores a los proyectos de recursos agenciados	6 comités
	Participar en proyectos que generen recursos agenciados	2 proyectos

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducción de gastos.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ejecutar lo establecido en la política de austeridad del gasto	Ejecutar las políticas de austeridad en el gasto en servicios públicos, papelería y elementos de aseo y cafetería.	Ahorro 10%

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Revisar, analizar y ejecutar el plan de Formación para el equipo de colaboradores de la entidad	Realizar la Evaluación por Competencias a los colaboradores	1 evaluación
	Aplicar evaluación a los capacitadores externos con el fin de verificar su continuidad	100% evaluados
	Cumplir con el cronograma de capacitaciones internas al personal de acuerdo a lo identificado en las evaluaciones por competencias	100%

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Mantener una cultura de excelencia en el servicio	Dar continuidad a la tercera fase del programa gladiadores excelencia en el servicio	1 capacitación
	Realizar dos veces al año focus group con los colaboradores de la entidad para identificar las falencias y fortalezas en el servicio.	2 al año
	Realizar talleres prácticos y vivenciales sobre el protocolo de servicio al cliente	2 al año

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Ejecutar el cronograma de mantenimientos de infraestructura física de la entidad	Elaborar y ejecutar el cronograma anual de mantenimientos preventivos de la entidad.	100%
	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

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
	Elaborar y ejecutar el cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos de computo e impresoras de la entidad.	100% cronograma
Mantener la infraestructura tecnológica de la entidad	Realizar el monitoreo mensual a los sistemas de tickets externos manejados con Confecámaras.	12 al año
	Hacer el monitoreo al sistema interno de tickets	12 al año
	Hacer seguimiento permanente de la virtualización de todos los servicios registrales	12 al año

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Mantener la infraestructura tecnológica de la entidad	Seguimiento permanente, implementación y puesta en marcha de los nuevos desarrollos efectuados por Confecámaras a través del SII y por ASP SOLUTIONS a través del JSP7	12 revisiones al año
	Continuar con la implementación del plan de continuidad del negocio	100% de actividades
	Revisar y consolidar la información de las calificaciones al servicio prestado por el área de sistemas.	12 al año
	Implementación y administración de una intranet para la entidad	1
	Elaborar y analizar los reportes del sistema IP-PBX	6 al año

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Dar continuidad al Programa de Gestión Documental	Cumplir el cronograma de tareas del programa de gestión documental, impartida por Confecámaras	100% cronograma
	Poner en marcha el software de gestión documental	1 software
Cumplir el plan de inversión de la entidad	Dar cumplimiento al plan de inversión del año 2018	100% de actividades

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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 2018	100% del cronograma
Fortalecer la gestión del conocimiento	Socializar el 100% de capacitaciones externas a las que asiste cada colaborador de la entidad, de acuerdo al procedimiento de gestión del conocimiento	100% capacitaciones externas
	Entregar a la Presidencia Ejecutiva el informe de asistencia a reuniones delegadas para el año 2018	100%

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer el recurso humano de la entidad	Realizar una entrevista para conocer el plan de carrera de los colaboradores de la entidad	1 entrevista
	Presentar informe a la Administración sobre el plan de carrera de los colaboradores.	1 informe
	Agendar las reuniones del círculo de innovación de la entidad	4 reuniones
	Presentar ideas de innovación para el mejoramiento de los procesos internos de la entidad	2 ideas

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CONTROL INTERNO Y SGC

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Brindar servicios con altos estándares de calidad.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Análisis de la cadena de valor	Círculos de Calidad	2
	Renovar el certificado de calidad	1
Fortalecer el sistema de gestión de calidad y control interno	Diagnóstico, actualización y mejora del SCCI	1
	Boletín del SIG (con información del SGC/ SCCI/ riesgos/autocontrol / binaps/ toma de conciencia)	8
	Actualizar los sistemas de medición de la satisfacción del cliente.	1
	Programa de interiorización para fortalecer la toma de conciencia a todos los gladiadores	1

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Brindar servicios con altos estándares de calidad.

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META
Fortalecer el sistema de gestión de calidad y control interno	Plan de auditorías integradas y seguimientos para la mejora	1
	Acompañamiento a los procesos para mejorar la capacidad de cumplimiento interno y externo	6
Fortalecimiento del uso de la plataforma binaps	Cronograma de actividades	1

COMUNICACIONES

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META ANUAL
Mantener una comunicación permanente con nuestros públicos externos	Publicación del boletín externo "Día a día con la Cámara	32
	Encuentro con medios	10
	Videos homenaje en reconocimiento al desarrollo e iniciativa empresarial.	4
	Campaña institucional "Estamos hechos de pequeñas grandes historias"	1
	Cápsulas informativas ("Día a Día con la Cámara") (animaciones, historias, entrevistas, temas camerales de interés para nuestros empresarios)	8
	Cámara al Aire (calendario de actividades y servicio y productos)	22

COMUNICACIONES

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META ANUAL
Promover y mantener una comunicación permanente con nuestros públicos internos	Publicación del Boletín "Cámara contigo"	
	- Cámara te lo cuenta (10) (perfil e historia de vida de los colaboradores contada en formato de crónica).	30
	- Noticiero Digital Cámara Contigo (10) Información de eventos o capacitaciones internas, de cambios o nuevos procesos o procedimientos.	
	- Boletín digital (10)	
	Crear lista de difusión en WhatsApp con los colaboradores de la Cámara de Comercio	1
	Concurso organizacional: Conoce el valor que hay en ti.	2

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META ANUAL
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?" Tómate un café con nuestra presidenta	3
	Pauta en medios locales y free press	400
	Aumentar un 10% los seguidores de facebook y twitter	5500 1138
	Reestructuración de la página web	1

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META ANUAL
	Encuesta de percepción: ¿qué tanto conocen y usan nuestros públicos los productos y servicios? (200 afiliados y 10 empresas grandes)	1
Fortalecer y consolidar la imagen e identidad corporativa para lograr elevar los niveles de reputación	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 ANUAL
Desarrollar la campaña de renovación 2018	Adaptar la Campaña de Renovación Nacional a nuestros públicos de interés	1
	Seleccionar los empresarios para que aparezcan en nuestras piezas y videos	1
	Marcación automática para recordar la fecha límite de renovación	2
	Mensajes de texto para recordar la renovación y felicitar a quienes renueven	1
	Impresión y ubicación de gigantografía en la fachada de la Cámara	1

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

TÁCTICA	ACTIVIDAD	META ANUAL
Dar a conocer a nuestros públicos de interés los productos y servicios	Imprimir el portafolio de servicios de la Cámara de Comercio	1