

PLAN ESTRATÉGICO PERIODO 2.015 - 2.018

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

Popayán, Diciembre de 2014



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	2
1. Naturaleza Jurídica de la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA.....	6
2. Reseña histórica.....	7
3. Visión.....	11
4. Misión.....	12
5. Valores.....	13
6. Determinación de competencias para los cargos de la Entidad.....	14
7. Análisis Pests de factores Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos.....	15
8. Determinación de la Matriz DOFA para la Entidad.....	16
9. Mapa Estratégico y definición de Objetivos Corporativos.....	19
10. Tablero de Comando Corporativo.....	21
11. Tableros de Comando por Proceso.....	22
12. Definición de Planes de Acción por Proceso para la Vigencia 2015.....	23
13. Organigrama Corporativo.....	24



INTRODUCCIÓN

Desarrollo de la Planeación Estratégica con BSC para la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA.

Fundamentos Filosóficos del Plan Estratégico:

Los fundamentos filosóficos del Plan Estratégico, constituyen el soporte fundamental de la totalidad de las actividades a desarrollar en el marco de su implementación. Es aquí, donde el equipo de trabajo de la Entidad debe poner no solo su capacidad intelectual sino también y de manera fundamental, el corazón y los sentimientos para plasmar en palabras lo que deben ser los anhelos, los sueños y la responsabilidad de construir una Comunidad en la empresa que responda a las necesidades de una sociedad cambiante, en la que la planeación se constituye en un soporte fundamental para la toma de decisiones para quienes estamos viviendo en la era del conocimiento.

Los fundamentos filosóficos de una Organización, deben responder no solo a los lineamientos de un plan, sino ante todo a su propia convicción de que es necesario transformar los modelos tradicionales de gestión organizacional, centrando la atención en los comportamientos que deben regir las relaciones entre todos los involucrados con la empresa para contribuir al desarrollo de una sociedad más justa.

Análisis Estratégico Organizacional:

El conocimiento de las condiciones en las cuales opera una organización, es fundamental para que la gestión pueda desarrollarse de manera efectiva.

El análisis estratégico interno nos proporciona un diagnóstico de las condiciones de una organización en términos de Fortalezas y Debilidades y el análisis estratégico externo, nos ayuda a visualizar las condiciones del entorno que actúa sobre una organización en términos de Oportunidades y Amenazas.

Para realizar este ejercicio, es totalmente necesario ubicarnos en las circunstancias actuales de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** y adoptar una posición constructiva en el proceso de análisis de las condiciones que han impulsado su cambio y que la orientan hacia las alternativas de posicionamiento y competitividad en el mercado.

La experiencia en la formulación de planes estratégicos señala que frente a los procesos de cambio y cuando se trata de buscar indicadores



Código N° SC 3346-1
ALCANCE: Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de arrendatarios al interior de la zona. Servicios de asesoría empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y auditoría.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: (0_2) 826 25 69



del análisis del entorno, encontramos con facilidad más amenazas que oportunidades.

Esto es comprensible porque ante los cambios sentimos temor, tenemos unos hábitos ya establecidos en el trabajo y en las relaciones con otros adquirimos una experiencia que nos ha proporcionado un estatus y una forma de enfrentar los problemas de la organización. Sentimos que los cambios amenazan la tradición y desconocemos las consecuencias de lo que puede suceder en el futuro.

Pero cuando cambiamos nuestro modelo mental, comenzamos a ver en los cambios oportunidades. Este cambio de percepción nos ayuda a buscar alternativas de acción frente a las nuevas condiciones de la sociedad y del mundo, que aunque no están bajo nuestro control, si podemos prepararnos para hacerles frente. Y esto se logra desarrollando nuevas formas de proceder que van creando nuevos hábitos, en la medida que descubrimos competencias ocultas que se fortalecen cuando aceptamos y asumimos nuestro compromiso de actuar, no solo como observadores, sino fundamentalmente como artífices de la transformación de la sociedad.

Es importante entonces ver oportunidades para desarrollar nuevos modelos productivos, nuevas formas de actuar con innovación y creatividad, nuevas formas de gestión administrativa, mayor compromiso de la sociedad con el cuidado del medio ambiente, mayores posibilidades para el desarrollo de nuevos productos y servicios, alternativas de materias primas y canales de distribución, más oportunidades de desarrollar modos de acción favorables frente a los cambios del Estado y de las tendencias sociales.

De igual manera cuando realizamos el análisis interno, la experiencia muestra que es más fácil encontrar fortalezas que debilidades. Consideramos que todo lo hemos estado realizando bien, que contamos con experiencia, que nada existe que no podamos resolver con nuestro conocimiento, que estamos bien preparados y que cualquier cambio a lo que puede conducir es a un desajuste de las condiciones en las cuales nos hemos desempeñado con relativo éxito. Esto nos puede suceder, si analizamos las condiciones internas de una manera fraccionada y pensando solo en cada área o departamento de la empresa separadamente, tal como funciona en las condiciones anteriores.

Pero si pensamos en una organización renovada, las fortalezas adquieren una dimensión diferente; porque el cambio ha permitido unir los beneficios individuales para conformar un colectivo en el que el trabajo en equipo, la búsqueda de consenso para la toma de decisiones, el uso responsable de los recursos y el reto de una gestión orientada el



Código N° SC 3346-1
ALCANCE: Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro libro de propósitos y Registro de entidades al interior de la cámara.
Servicio de asistencia empresarial: Diagnóstico, capacitación, asesoría y auditoría.
NTC - ISO 9001:2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



beneficio de un mayor número de personas, puede constituirse en un gran orientador de indicadores de fortalezas organizacionales.

Por supuesto que también encontraremos debilidades porque el cambio por sí mismo no garantiza eliminar las condiciones desfavorables a las que puede dar lugar. Pero si identificamos las debilidades con un sentido constructivo, estaremos preparados para la búsqueda colectiva de soluciones que nos ayuden a encontrar el camino que nos proponemos de mejoras en los productos y servicios y que constituyen la base de los fundamentos filosóficos que definimos para guiar a las personas de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**. Ello permitirá buscar los medios para lograr los **Objetivos Organizacionales** que plantearemos posteriormente.

Así pues, comencemos a analizar con responsabilidad y con sentido crítico, pero siempre constructivo, cuales son las condiciones a las cuales tenemos que enfrentarnos, porque a partir de ellas encontraremos un complemento básico a partir del cual trazaremos las estrategias, proyectos y planes de acción para la empresa.

Debemos pensar como un equipo que tiene la responsabilidad de lograr acuerdos gana - gana y que tiene el criterio y la experiencia para identificar con acierto las condiciones de una sociedad que permanentemente cambia.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del sector de lucro, Servicio de asistencia empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y auditoría.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



1. NATURALEZA JURIDICA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA.

A la luz del Artículo 1 del Decreto 2042 de 2014, la Naturaleza Jurídica de las Cámaras de Comercio está determinada de la siguiente manera: Las Cámaras de Comercio son personas jurídicas de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administradas y gobernadas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Son creadas de oficio o a solicitud de los comerciantes mediante acto administrativo del Gobierno Nacional y adquieren personería jurídica en virtud del acto mismo de su creación, previo cumplimiento de los requisitos legales exigidos para el efecto y verificación de su sostenibilidad económica que garantice el cumplimiento eficiente de sus funciones.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Sección de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del orden de lucro, Sección de asistencia empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



2. RESEÑA HISTORICA.

El 12 de abril de 1924, cuando en Popayán la actividad comercial se vislumbraba próspera y magnífica, cuando la principal fuente productiva era la ganadería y se contaba con la fortuna de estar muy cerca al Ferrocarril del Pacífico, medio de transporte que se había constituido en un centro de importancia mercantil para la capital del Cauca, un grupo de distinguidos comerciantes de la ciudad, integrado por los señores Carlos Simmonds, Manuel María Arboleda, Manuel Ordóñez y Rafael Concha, decidieron constituir una instancia que representara sus intereses e impulsará el desarrollo de la región.

De este modo, el Presidente de la República de aquel entonces, Doctor Pedro Nel Ospina y su Ministro de Industrias, Diógenes A. Reyes crearon de manera oficial “LA CÁMARA DE COMERCIO DE POPAYÁN”, mediante el Decreto N°629 de 1924 y de acuerdo con lo establecido en Ley 111 de 1890 que autorizaba al poder ejecutivo para crear Cámaras de Comercio en los centros comerciales del País que a su juicio considerara convenientes.

Desde su creación la Cámara de Comercio de Popayán, que a partir del año 1931 se denominó “CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA”, fue el órgano representativo del comercio de la región ante el Gobierno Nacional en los asuntos relacionados con la industria; intervino de forma activa en lo concerniente al sistema aduanero, insistió en la implementación del sistema que controlara el contrabando e intervino en temas de vital importancia como el transporte, los correos, la política y la reorganización del sistema monetario, especialmente en lo relacionado con la escasez de moneda fraccionada de 1 y 2 centavos.

Con la sanción de la Ley 28 de 1931 se estableció el nuevo marco legal para las Cámaras de Comercio, asignándoles el Registro Público de Comercio y la facultad para organizar exposiciones comerciales e industriales, servicios de información y museos mercantiles.

Esta Ley determinó que el objetivo principal de las Cámaras de Comercio era: *“propender por el desarrollo de los intereses colectivos del comercio, de las industrias y de la agricultura en las regiones de su jurisdicción, fomentando el turismo en beneficio del País y procurando la prosperidad de dichas regiones”*.

Mucho más a delante, para el año 2002 con la expedición por parte del Gobierno Nacional del Decreto 898, se amplían las funciones que pueden desarrollar las Cámaras de Comercio, pudiendo intervenir estas instituciones en temas relacionados con: actuación como órganos consultivos, elaboración de estudios, registros públicos, costumbre mercantil, arbitraje y conciliación, ferias y exposiciones, capacitaciones, desarrollo regional, información comercial, veedurías, servicios para

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



Icontec
Internacional
Código N° SC 3346-1
ALCANCE: Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del sector de turismo, servicios de asistencia empresarial, Dirección, capacitación, asesoría y auditoría.
NTC - ISO 9001:2008



afiliados, prestación tecnológica de servicios, publicación de la noticia mercantil, participación en programas Nacionales e Internacionales, consecución de recursos de cooperación, entre otras. De esta forma, la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** desarrolla planes, programas y proyectos encaminados a dar cumplimiento a este mandato del Gobierno central.

La **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** para prestar un mejor servicio a sus usuarios, pone a disposición de los mismos la atención en temas registrales, inicialmente mediante el alquiler de sedes para la atención al público y posteriormente mediante la adquisición de un inmueble ubicado en la carrera séptima (7°) con calle primera en el denominado Edificio El Prado de la Ciudad de Popayán. Con los estragos que dejó el terremoto que azotó a la ciudad en Marzo del año 1983, dicha sede es destruida por los avatares de la naturaleza y con posterioridad se adquiere la sede en la que actualmente desarrolla actividades, una majestuosa casona colonial ubicada en el parque central de la Capital del Cauca (Parque Caldas), la cual fue ampliada construyendo un edificio adyacente y muy moderno en el que en la actualidad, se ubican las ventanillas de atención al público en los diversos trámites de Registro. Por tener la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** jurisdicción inicialmente sobre 40 de los entonces 41 municipios que conformaban la geografía Caucana, hoy 42 de los cuales la Institución atiende a 41, se pensó en instalar sedes alternas de la Entidad en lugares estratégicos de su zona de influencia. Es así como se crea y se pone a disposición de los usuarios de la zona Norte del Departamento, la Oficina Seccional Santander de Quilichao de la Entidad. Con posterioridad y en el año 1985, se da apertura a la entonces Oficina Receptora El Bordo hoy, Oficina Seccional El Bordo desde la cual, se atienden a los usuarios ubicados en los Municipios del Sur del Departamento del Cauca.

Con la evaluación de nuevos esquemas de trabajo y actuando en concordancia a las nuevas formas de desarrollo de actividades de las empresas del mundo moderno, la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** da inicio a la automatización de sus procesos y al trabajo bajo estándares de normas internacionales para la gestión de sus procesos. Es así como en el año 2003, toma la decisión de entrar en la honda del entonces aseguramiento de la Calidad y da inicio a la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9000, el cual fue certificado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Icontec, en el año 2005. Desde su certificación hasta la fecha, dicho sistema se ha mantenido y mejorado, conservando ininterrumpidamente los certificados otorgados por este organismo de normalización Colombiano. Casi que a la par con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, se emprende un nuevo proyecto de amplia envergadura para la Entidad, el cual consistió en llevar a cabo la digitalización de la información de los archivos de Registros Públicos. Esta ardua labor, dio como resultado que en la actualidad, el estudio de los documentos para los



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de arrendatarios al interior de la zona. Servicio de asistencia empresarial: Diagnóstico, capacitación, asesoría y monitoreo.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



diversos trámites que desarrollan los usuarios de la Entidad, se efectúe mediante la transferencia de información en medio electrónico por los diversos flujos de trabajo determinados.

Para continuar a la vanguardia tecnológica en la prestación de los servicios, la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** implementa entre los años 2006 y 2007, una plataforma para que sus usuarios accedan a través de su Sitio Web, a la gestión de algunos de los trámites de Registros Públicos. Estos servicios, denominados Servicios Virtuales, permiten efectuar trámites en línea de: Renovación mercantil, renovación de Entidades sin Ánimo de Lucro, Trámites del Registro Único de Proponentes, Consultas del Estado de los Trámites, Boletín de Registro Mercantil, Compra y Expedición de Certificados entre los más importantes.

En el año 2008 y con el auspicio de Confecámaras y la embajada de los Países Bajos en Colombia, se pone en marcha el Centro de Atención CAE Popayán, el cual opera bajo la filosofía de ventanillas únicas para la realización en un solo lugar y en un solo contacto, de la totalidad de los trámites para la creación de empresa. En este mismo año y como resultado de las políticas gubernamentales de Formalización Empresarial, se da inicio a un proyecto para lograr la Formalidad de unidades productivas en el Departamento del Cauca.

A partir del año 2009 y con la vinculación de la actual Presidente Ejecutiva de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA Econ. ORIANA MENDOZA VIDAL**, se ha dado continuidad a los programas y proyectos más representativos de la Institución, así como se han reformulados otros más y creados otros tantos. Entre los nuevos proyectos más destacables está la alianza lograda entre la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** y el SAJE de Canadá, para el impulso de iniciativas de fortalecimiento del emprendimiento en la región. En el año 2011, la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** lleva a cabo la adquisición de un lote de terreno de aproximadamente 692 metros cuadrados en el Municipio de Santander de Quilichao, con el fin de desarrollar un proyecto de construcción de la ampliación de la sede de la Oficina Seccional que en la actualidad funciona en dicha localidad y que atiende al amplio conglomerado empresarial e industrial que se asienta en la zona Norte del Departamento del Cauca.

En materia de Registros Públicos, entre los años 2012 y 2013, el Gobierno Nacional concerta y delega a las Cámaras de Comercio, la gestión de cinco (5) Registros Públicos adicionales a los tres (3) ya existentes. Es así que se consolida el llamado Registro Único Empresarial y Social RUES de las Cámaras de Comercio y a partir de este, se empiezan a atender trámites para los registros: Mercantil, Único de Proponentes, de Entidades sin Ánimo de Lucro, Registro Nacional de Turismo, Registro de la Economía Solidaria, Registro de Entidades Extranjeras de Derecho Privado son Animo de Lucro,



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de proponentes y Registro de entidades sin ánimo de lucro, Servicio de atención empresarial, Dispensación, capacitación, asesoría y auditoría.
NTC - ISO 9001:2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



Registro de Personas Naturales y Jurídicas que ejerzan actividades de Juegos de Azar y Registro Público de Veedurías.

En el mes de Noviembre del año 2013, la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**, efectúa la adquisición de una edificación para la sede de su Oficinas Seccional El Bordo la cual venía funcionando, en un inmueble que no era de propiedad de la Institución.

Como una estrategia más de servicio al cliente, en el año 2014 se dio apertura a una ventanilla única de atención de Registros Públicos en la zona suroccidental de la Ciudad de Popayán, instalaciones de propiedad del Parque Informático Carlos Albán. Desde dicha ventanilla se viene atendiendo a la amplia variedad de usuarios de esta importante zona de la Ciudad.

Durante el 2014 y por iniciativa de la Junta Directiva de la Institución, se dio inicio al adelanto de conversaciones y cumplimiento de normativas, para efectuar la integración del Municipio de Guapi en la costa Pacífica Caucana, a la jurisdicción de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**, único municipio que en la actualidad, no es atendido con los servicios de la Institución.

Otro aspecto destacable para el año 2014, es la entrada en vigencia del Decreto 2042 del 15 de Octubre de 2014, mediante el cual se reglamenta la Ley 1727 del mismo año y permite de esta manera mejorar ostensiblemente los aspectos de gobernabilidad de las Cámaras de Comercio y establece la composición o integración de las Juntas Directivas de dichas Instituciones.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Sección de Registro público, Registro mercantil, Registro público de propiedades y Registro de entidades del orden de facto, Servicios de asistencia empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y más.
NTC - ISO 9001:2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



3. VISIÓN:

En el año 2018 la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA será el referente institucional para la gestión del desarrollo empresarial, social y de apoyo al mejoramiento competitivo de la región.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del sector de lucro, Servicios de asistencia empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



4. MISIÓN:

La CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA es una institución de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro que cumple funciones delegadas por el Estado. Presta sus servicios y orienta sus recursos para el mejoramiento de la productividad, la competitividad, el emprendimiento y la articulación institucional en la región.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades sin ánimo de lucro, Servicio de asistencia empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69



5. VALORES:

- **ACTITUD DE SERVICIO:** Identificamos proactivamente las necesidades de nuestros clientes internos y externos y brindamos respuesta oportuna a las mismas.
- **RESPONSABILIDAD:** Desarrollamos nuestra misión comprometidos con la optimización de los recursos disponibles, para el cumplimiento efectivo de los programas y proyectos institucionales.
- **RESPECTO:** Valoramos la individualidad de cada ser humano y reconocemos su importancia para el logro de la misión y objetivo de la institución.
- **CONFIANZA:** Actuamos con seriedad y transparencia en el desempeño de nuestras labores y cumplimos los compromisos brindando credibilidad y seguridad a todos nuestros clientes.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Trabajamos con convicción para el logro de los objetivos institucionales, velando por el buen nombre y posicionamiento de la Entidad.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del sector de lucro, Servicios de asistencia empresarial, Diagnóstico, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001:2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69

6. DETERMINACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LOS CARGOS DE LA ENTIDAD:

Definición de Competencia: Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, las cuales le permiten la realización de una actividad.

Competencias para los cargos de la Entidad:

- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten trabajar sinérgicamente con otros.
- ✓ **PENSAMIENTO SISTÉMICO:** Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permite analizar una situación o evento desde diferentes perspectivas, para tomar un curso de acción adecuado de acuerdo al contexto.
- ✓ **LIDERAZGO:** Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permite inspirar y motivar el desarrollo potencial de otros y de si mismo, para el cumplimiento de los objetivos comunes.
- ✓ **APERTURA AL CAMBIO:** Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permite adaptarse proactivamente a los cambios del entorno.
- ✓ **ORIENTACIÓN AL LOGRO:** Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permite encaminar las acciones al logro de los objetivos organizacionales, administrando los procesos determinados por la empresa, estableciendo metas ambiciosas mediante el logro de mayor eficiencia en nuestras actividades.



7. ANALISIS PEST DE FACTORES POLÍTICOS, ECONÓMICOS, SOCIOCULTURALES Y TECNOLÓGICOS:

Mediante la utilización de esta herramienta, se lleva a cabo la evaluación de la percepción que los individuos de la organización tienen sobre el **NIVEL DE INCIDENCIA (NI)** de dichos factores sobre la empresa y el **NIVEL DE CONTROL (NC)** que se puede tener sobre ellos de acuerdo con las escalas que se enuncian a continuación:

Nivel de Incidencia (NI)	Nivel de Control (NC)
5. Una gran incidencia	5. Un gran control
4. Alguna incidencia	4. Alto control
3. Una mediana incidencia	3. Mediano control
2. Baja incidencia	2. Bajo control
1. Ninguna incidencia	1. Ningún control



8. DETERMINACIÓN DE LA MATRIZ DOFA PARA LA ENTIDAD:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Existencia de software y metodología para la trazabilidad de intervenciones en fortalecimiento empresarial	1. Situación de orden de orden publico
2. Posicionamiento de la vigilancia tecnológica como estrategia para el mejoramiento organizacional y empresarial.	2. Reformas tributarias
3. Escenarios políticos que reconocen la importancia de la Cámara de Comercio del Cauca.	3. Inseguridad
4. Interés de la bancada parlamentaria departamental en contar con la Cámara como aliado.	4. Estado de las vías
5. Informalidad.	5. Cambios normativas de la ley
6. Necesidades de los empresarios identificadas en el proceso de caracterización.	6. Tendencia de los empresarios a ocultar información financiera
7. Ley 1727 y Decreto reglamentario 2042 de junio y octubre de 2014 respectivamente.	7. Dependencia tecnología con Confecamaras
8. Disponibilidad de recursos de fuentes nacionales e internacionales para la ejecución de proyectos de desarrollo socioeconómico.	8. Competencia en capacitaciones con costo
Apertura de nuevos mercados gracias a la firma de tratados de libre comercio.	
9. Decreto 753 de 2014 - Zonas Francas Permanentes Especiales.	
10. Estrategias gubernamentales para el Post acuerdo en la Región	
11. Posicionamiento del desempleo en la agenda pública.	
12. Reactivación del sector construcción y apuestas de infraestructura del gobierno.	
13. Fortalecimiento de la asociatividad en lo rural como estrategia de cara al post acuerdo.	
14. Creciente sofisticación de la demanda de servicios personalizados e individualizados.	
15. Incidencia positiva de Confecámaras en escenarios de toma de decisiones del ámbito nacional	

	ESTRATEGIA F.O.	ESTRATEGIA F.A.
FORTALEZAS	1) O1: f1, f2, f3, f4, f5, f8; Estructuración de un servicio de fortalecimiento empresarial apoyado en el software y metodología existente.	1) A1-A3,F1,F5,F8: Estructurar el servicio de emprendimiento y ampliación y consolidación del programa de formalización.
	2) O2: f1, f2, f3, f4, f8; Estructuración de un servicio de fortalecimiento empresarial para el mejoramiento organizacional y empresarial.	2) A2 - A5, F1, F2: Generación de nuevos programas para generar ingresos privados, fortalecimiento y consolidación del programa de afiliados.
	3) O3: f1, f4, f5, f9; Generar programas conjuntos desde la convergencia Público / Privada.	3) A4, F5 Colaborar con el fortalecimiento de la infraestructura vial a través de la alianza con el ministerio de transporte para la promoción y aplicación del programa planes viales institucionales.
	4) O4: f1, f4, f5, f9; Generar programas conjuntos desde la convergencia Público / Privada.	4) A6, F4, F5 diseño de estrategias coercitivas con la Dian que fortalezcan la formalización. Estimulos al comerciante para que suministre información veraz.
	5) O5: f10; Estructuración de servicios adicionales en pro del fomento de la formalidad empresarial. Revisión de fuentes de financiamiento de planes e iniciativas para la disminución de la actividad informal.	5) A7, F2, F5 implementar programa que nos permita generar información con valor agregado para la toma de decisiones internas. Fortalecer la independencia de la entidad por medio dela diversificación de las fuentes de información
	6) O6: f2, f3, f4, f6; Estructuración de servicios a la medida de las necesidades identificadas.	
	7) O7: f1, f4, f5, f8; Definición de estrategias para volver más atractiva la constitución de zonas francas en el Departamento del Cauca.	



	8. Conocimiento de las empresas más productivas del cauca.	8) O8: f1, f2, f3, f4, f5; Estructuración de una oficina dedicada al monitoreo de fuentes de financiación para proyectos.	
	9. Entidad autónoma de carácter privado.	9) O9: f1, f2, f3, f4, f5, f6, f8; Estructuración de servicios relacionados con la potencialización de empresas dedicadas a la importación y exportación de productos a países con los cuales se tenga TLC.	
	10. Base de informales y no renovados identificados en el Departamento del Cauca.	10) O10: f1, f2, f3, f4, f5, f6, f8; Estructuración de estrategias adicionales de socialización y fomento de los beneficios de crear zonas francas especiales en el Departamento del Cauca.	
		11) O11: f1, f2, f3, f4, f5, f8; Desarrollo de alianzas conjuntas entre el sector público y privado para el desarrollo de estrategias de apoyo desde lo empresarial, a las necesidades identificadas sobre este ítem en el post-conflicto.	
		12) O12: f1, f2, f3, f4, f5, f8; Ejecución de alianzas público privadas para el desarrollo de estrategias conjuntas para la disminución del desempleo en las áreas de influencia de la Entidad.	
		13) O13: f1, f2, f3, f4, f5; Ejecución de alianzas público privadas para el desarrollo de acciones que permitan la inclusión de mano de obra calificada y no calificada de la zona, en los proyectos de infraestructura que desarrolla el Gobierno Nacional.	
		14) O14: f1, f2, f3, f4, f5, f8; Desarrollo de alianzas conjuntas entre el sector público y privado para el desarrollo de estrategias de apoyo desde lo empresarial, a las necesidades identificadas sobre este ítem en el post-conflicto.	
		15) O15: f1, f2, f3, f4, f5; Estructuración de servicios a la medida de las necesidades de los clientes de la Entidad.	
		16) O16: f4, f5, f9; Desarrollo de estrategias conjuntas lideradas por Confecámaras, para el apoyo de iniciativas regionales que se puedan desarrollar desde las Cámaras de Comercio circunvecinas.	
		ESTRATEGIA D.O.	ESTRATEGIA D.A.
DEBILIDADES	1. Ausencia formación de capital humano	1) O1 - D1: Desarrollo/Adquisición de software adecuado para asegurar trazabilidad de la intervención a los empresarios y los procesos internos, facilitando el seguimiento y medición de impactos, así como el control de la administración de recursos (financieros, humanos, logístico y de todos los procesos) permitiendo mejorar el posicionamiento de la ccc en el contexto regional y nacional.	1) Diseño y aplicación de planes de formación y entrenamiento para el talento humano de la organización.
	2. Alta dependencia económica de los registros públicos.	2) O15 - D2, D6, D7 Y D11: Desarrollar un Programa de fortalecimiento del Talento Humano con base en competencias, con enfoque a la satisfacción del cliente interno y externo.	2) Diseño y desarrollo de productos y servicios adicionales a los establecidos por la norma para la actividad registral.
	3. Falta de priorización.	3) D11 - O15, O9, O6: Diversificar la oferta de servicios de fortalecimiento empresarial	3) Manejo de herramientas gerenciales para la priorización de actividades.
	4. Comunicación interna deficiente.	4) D3 - O8, O11, O12: Gestión de proyectos para lograr la canalización de recursos que permitan tener impacto socioeconómico en la región.	4) Desarrollo de modelos de comunicación asertiva con los diferentes públicos de la Organización.
	5. Falta sentido de pertenencia.	5) O17 - D5, D10, D12: Diseñar una estrategia de comunicación integral haciendo uso de medios masivos y alternativos que nos permitan permear clientes internos y externos.	5) Desarrollo de trabajo interno para motivar el sentido de pertenencia de los colaboradores para con la organización.
	6. Ausencia del trabajo en equipo.	6) O2, O5 - D9, D10: Desarrollo de vigilancia tecnológica adecuada a las necesidades de la Cámara de Comercio del Cauca en contexto.	6) Desarrollo de herramientas que propicien el trabajo en equipo.
	7. Desconocimiento de la labor del otro.	7) D11 - O3, O4, O7, O10, O11, O12 Y O 16: Fortalecer nuestra presencia en los entes decisivos y de presión de los de los niveles regional y nacional	7) Estimular el conocimiento de las tareas que se ejecutan desde todas los procesos de la Organización.





		en los cuales contamos con interés directo.	
	8. Baja cobertura de la entidad.		8) Fortalecimiento a las acciones implementadas para la cobertura de la jurisdicción de la Entidad en el Departamento del Cauca.
	9. Zona de confort por monopolio.		9) Desarrollo de nuevos servicios asociados a la razón de ser Institucional.
	10. Falta de comunicación externa.		10) Desarrollo de modelos de comunicación asertiva con los diferentes públicos de la Organización.
			11) Integración de la virtualidad a la estructuración de productos y servicios institucionales.
			12) Desarrollo de planes de acción de cara a los cambios normativos aplicables a las Cámaras de Comercio.
			13) Incentivar a las empresas a la presentación de la información real y los beneficios que esto les trae.



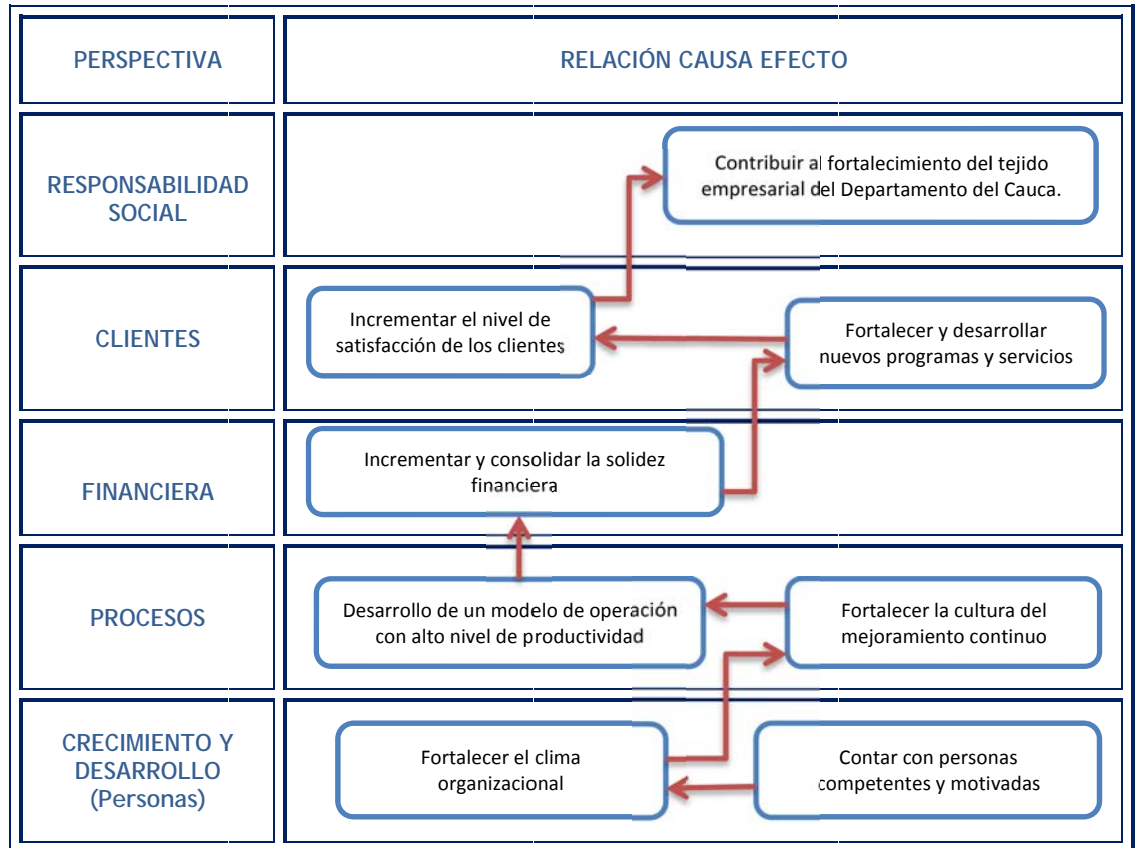
Código N° SC 3346-1
ALCANCE: Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro libro de propósitos y Registro de entidades del libro de honor, Servicio de asistencia empresarial, Desarrollo, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69

9. MAPA ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS CORPORATIVOS:

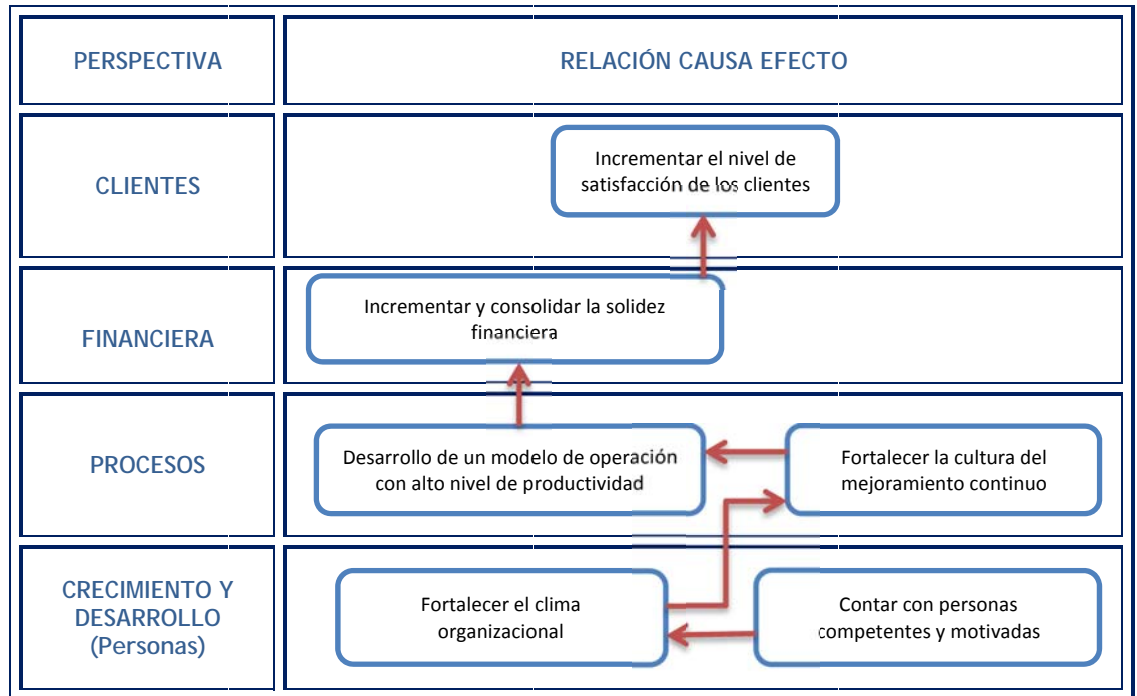


NOTA: Para efectos pedagógicos el anterior Mapa Estratégico contempla dentro de la perspectiva de responsabilidad social el objetivo misional de la Cámara que es el fortalecimiento del tejido empresarial del departamento, a cuyo logro apuntan todas las estrategias y acciones de la Entidad.

De igual forma en la perspectiva de clientes el objetivo de “Fortalecer y desarrollar nuevos programas y servicios”, se deja explícito con el fin de facilitar la comprensión del nexo entre la perspectiva financiera y la de clientes contempladas en este nuevo Direccionamiento Estratégico.

El siguiente mapa estratégico responde a la aplicación de la metodología del BSC y se refleja en el Tablero de Comando y los componentes posteriores.





10. TABLERO DE COMANDO CORPORATIVO:

El tablero de comando corporativo de la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA, reúne los aspectos más importantes de la herramienta gerencial Balanced Score Card y fue determinado desde las perspectivas que enuncia la Planeación Estratégica de la escuela de Norton y Kaplan (Crecimiento y Desarrollo, Procesos, Clientes, Financiera), integrando una adicional como lo es la Responsabilidad Social. Así las cosas, a cada perspectiva le fue asociada una Política con sus respectivos Objetivos, los cuales son medidos a través de unos Indicadores de Gestión (KPI), estos con sus respectivas metas de cumplimiento. Se determinó también una frecuencia para la medición de los indicadores de gestión y unos parámetros que permiten determinar en el proceso de medición, si los objetivos se están cumpliendo o si por el contrario tienen algún tipo de desviación. El esquema general del cuadro o tablero de comando corporativo de la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA es el siguiente:

PERSPECTIVA	POLIT.	OBJETIVOS	KPI	FORMULA	META	FRECUENCIA	SEMAFORO			ESTRATEGIA	RESPONSABLE	OBSERVAC.
							V	A	R			

NOTA: Se anexa matriz en formato Excel, con el contenido total del Tablero de Comando Corporativo de la Entidad.



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Sección de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del sector de lucro, Sección de asistencia empresarial: Diagnóstico, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69

11. TABLEROS DE COMANDO POR PROCESOS.

Los tableros de comando por proceso fueron establecidos dentro de las actividades de estructuración de la Planeación Estratégica de la Entidad, con el fin de poder efectuar un seguimiento pormenorizado a los planes de acción desarrollados desde todas y cada una de las Áreas que conforman la Organización, incluidas sus oficinas Seccionales.

Dichos tableros de comando por proceso fueron desarrollados para:

- Dirección de Registros públicos y Gerencia CAE.
- Dirección de Promoción y desarrollo.
- Coordinación Área de Comercio.
- Coordinación Área de Desarrollo Empresarial.
- Coordinación Área de Cultura y Turismo.
- Coordinación Área de Competitividad.
- Dirección Administrativa y Financiera.
- Coordinación Área de Talento Humano y Contratación.
- Jefatura Área Financiera.
- Dirección de Tecnología.
- Dirección Oficina Seccional Santander.
- Coordinación Área de Promoción y Desarrollo.
- Dirección Oficina Seccional El Bordo.
- Coordinación Área de Calidad y Control Interno.

NOTA: Se anexa matriz en formato Excel, con el contenido total de los Tableros de Comando por proceso de la Entidad.



12. DEFINICIÓN DE PLANES DE ACCIÓN POR PROCESO PARA LA VIGENCIA 2015.

Los planes de acción por proceso para la vigencia 2015, definidos dentro de las actividades de estructuración de la Planeación Estratégica de la Entidad para el periodo 2015 - 2018, constituyen el marco de referencia de trabajo para la vigencia que inicia en el mes de enero. Los mismos están definidos para las siguientes áreas:

- Dirección de Registros públicos y Gerencia CAE.
- Dirección de Promoción y desarrollo.
- Coordinación Área de Comercio.
- Coordinación Área de Desarrollo Empresarial.
- Coordinación Área de Cultura y Turismo.
- Coordinación Área de Competitividad.
- Dirección Administrativa y Financiera.
- Coordinación Área de Talento Humano y Contratación.
- Jefatura Área Financiera.
- Dirección de Tecnología.
- Dirección Oficina Seccional Santander.
- Coordinación Área de Promoción y Desarrollo.
- Dirección Oficina Seccional El Bordo.
- Coordinación Área de Calidad y Control Interno.

NOTA: Se anexa matriz en formato Excel, con el contenido total de los planes de acción por proceso de la Entidad.





13. ORGANIGRAMA CORPORATIVO:

El organigrama organizacional establecido para dar respuesta a los planes de acción definidos para la vigencia 2015, reúne la totalidad de los cargos definidos y que cumplen una o más actividades del plan de acción. Dicho Organigrama se adjunta al presente documento en su formato original.

ORIANA MENDOZA VIDAL
Presidenta Ejecutiva
CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



Código N° SC 3346-1
(ALCANCE) Servicio de Registro público, Registro mercantil, Registro único de propietarios y Registro de entidades del orden de facto. Servicios de asistencia empresarial: Diagnóstico, capacitación, asesoría y gestión.
NTC - ISO 9001: 2008

Santander de Quilichao
Calle 4 No. 8-18
Teléfono: (0_2) 829 22 28

POPAYÁN
Carrera 7 No. 4-36
PBX: 824 36 25 Fax: Ext. 122
E-mail: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

El Bordo
Calle 7 No. 1-62
Teléfono: (0_2) 826 20 79
Fax: 0_2) 826 25 69