

**INFORME DE GESTION SOBRE LAS ACTIVIDADES DE TELEMERCADERO
DESARROLLADAS EN EL PROGRAMA FORMALIZATE EJECUTADO POR LA
CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA Y EL BID (BANCO INTERAMERICANO
DE DESARROLLO)**

NELSY YANET CADENA IBARRA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADERO
PASTO - 2011**

**INFORME DE GESTION SOBRE LAS ACTIVIDADES DE TELEMERCADERO
DESARROLLADAS EN EL PROGRAMA FORMALIZATE EJECUTADO POR LA
CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA Y EL BID (BANCO INTERAMERICANO
DE DESARROLLO)**

NELSY YANET CADENA IBARRA

**DIEGO DE LA ROSA SALAZAR
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADERO
PASTO - 2011**

“Las ideas y conclusiones aportadas en este proyecto de trabajo de grado, son de responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1ª del acuerdo no. 324 de octubre de 1966 emanado del honorable consejo directivo de la universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Presidente

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Abril de 2011.

RESUMEN

La estructura de la investigación consta de seis capítulos organizados de la siguiente manera:

En el capítulo uno se encuentran los cimientos de la investigación, es decir objetivos que persiguen la investigación, justificación, cobertura del estudio, marció teórico entre otros. En el capítulo dos se hace énfasis en la estructuración de la base de datos del sector informal identificado por la Cámara de Comercio del Cauca. Para el capítulo tres, se describen las actividades de telemercadeo y seguimiento realizadas a los microempresarios. El cuarto capítulo muestra los resultados de las encuestas realizadas a los microempresarios vinculados al programa formalízate, igualmente se presenta el desarrollo de la entrevista. En el quinto capítulo se describe las actividades realizadas en el periodo de pasantía y el aporte que se hizo en el proceso de telemercadeo implementado en el programa. En el sexto capítulo se muestra un análisis de factores internos y externos del programa formalízate y se efectúa mecanismos de mejoramiento para el programa.

ABSTRACT

The structuring from the investigation is comprised of six chapters organized in the following way:

in the surrender one they are found the foundation of the investigation, that is to say objective that pursues the investigation, justification, cover of the study, theoretical framework among others. In the I surrender two emphasis to the process is done structuring of the data base informal sector identified by the chamber of commerce in Cauca. For the I surrender three, is described the activities of telemarketing and monitoring carried to microentrepreneurs. The fourth chapter sample the results of the surveys carried out microentrepreneurs linked to the program formalízate, likewise the development of the interview is presented. In the fifth chapter is described the activities carried out in the period of pasantia and the contribute that was done in the process of training telemarketing implemented in the program. In the sixth chapter an analysis of external and internal factors of formalízate program and is performed mechanisms of improvement for the program.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. TITULO DE LA INVESTIGACION	12
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
3.1 OBJETIVO GENERAL	14
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
5. MARCOS DE REFERENCIA	17
5.1 MARCO LEGAL	17
5.2 MARCO INSTITUCIONAL	20
5.3 MARCO GEOGRAFICO	23
6. ASPECTOS METODOLÓGICOS	25
6.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	25
6.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA	25
6.3 TIPO DE ESTUDIO	25
6.4 ESPACIO TEMPORAL	26
6.5 DISEÑO METODOLÓGICO	26
6.5.1 Técnicas e instrumentos para la recolección de información	26
6.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
6.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	27
ENTREVISTA:	27
6.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	27
6.9 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
6.9.1 Aspectos Institucionales	28
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	29
7.1 ESTRUCTURAR LA BASE DE DATOS DEL SECTOR INFORMAL IDENTIFICADO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA	29
7.2 REALIZAR TELEMERCADERO Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS CON LOS MICROEMPRESARIOS	30
7.2.1 El aplicativo conexcauca	32
7.2.2 Desarrollo del proceso de telemercadeo con los microempresarios	35
7.3 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SOBRE EL DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMALÍZATE	60
7.3.1 Presentación general del proyecto de formalización	60
7.3.2 Ficha técnica de la encuesta	69
7.3.3 análisis comparativo impacto del programa formalízate en el número de matrículas de los años 2007 al 2010	73
7.3.4 Construcción de matrices	81

7.4 PROPONER ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA	86
7.4.1 Plan de acción	86
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
NETGRAFIA	93
ANEXOS	94

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Mapa Popayán	24
Imagen 2. Ejemplo de integración CONEXCAUCA y SIREP	35
Imagen 3. Servicios de Información y CONEXCAUCA	36

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta aplicada a los microempresarios vinculados al programa formalízate	95
Anexo B. Análisis de la encuesta aplicada a los microempresarios vinculados al programa formalízate en el año 2010	98
Anexo C. Proyecto formalízate conocimiento del programa y su acogida en la comunidad empresarial	99
Anexo D. Razones que motivan la vinculación al programa formalízate	101
Anexo E. Análisis de los gráficos 5 y 6 conjuntamente	105
Anexo F. Resultados Obtenidos Hasta El Momento	117

INTRODUCCION

El Programa de Formalización, nace de las políticas del Gobierno Nacional como una estrategia para incrementar la productividad y competitividad del sector empresarial en Colombia. Con esta directriz, la Cámara de Comercio del Cauca ha dado origen al Programa Formalízate que busca Formalizar y fortalecer empresarialmente a 500 negocios informales en el Municipio de Popayán, Santander de Quilichao y El Bordo como estrategia para promover la competitividad del sector empresarial de estos Municipios.¹

En este sentido, el informe tiene por objetivo realizar un diagnóstico del proyecto Formalízate y el impacto que ha generado en los microempresarios vinculados al programa, lo cual debe conllevar a la elaboración de una propuesta.

La primera parte, corresponde a una breve presentación del Título, problema, objetivos, los Marcos y los aspectos metodológicos planteados en el plan de trabajo.

La segunda parte, se compone de la presentación de resultados en el cual se expone los pasos efectuado para el desarrollo de cada uno de los objetivos en cuanto a la realización del proceso de telemercadeo que inicia con la estructuración de la base de datos proporcionada por la Cámara de Comercio del Cauca del sector informal identificado, en concordancia con la base de datos que maneja la Oficina de registro consolidados en el programa SIREP, para una posterior incorporación de los microempresarios al aplicativo denominado CONEXCAUCA realizado de manera interna en la Cámara de Comercio del Cauca por medio del cual se facilita el proceso del Telemercadeo, seguimiento y acompañamiento a las actividades realizadas con los microempresarios.

En la tercera parte se realiza todo el proceso de diagnóstico del proyecto por medio de una breve descripción del proyecto Formalízate con el avance de cada componentes y la aplicación de encuestas, entrevistas y el desarrollo de las matrices MEFE, MEFI y finalmente concluyendo con la DOFA obteniendo el análisis deseado para terminar con las recomendaciones y conclusiones que genero esta actividad.

1 CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA, Naturaleza Jurídica, Disponible en: http://www.cccauca.org.co/nuestraCamara_naturaleza.php, (Citado el 26 de marzo de 2011)

1. TITULO DE LA INVESTIGACION

“INFORME DE GESTION SOBRE LAS ACTIVIDADES DE TELEMERCADERO DESARROLLADAS EN EL PROGRAMA FORMALIZATE EJECUTADO POR LA CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA Y EL BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO)”.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Surgió en la Cámara de Comercio del Cauca la necesidad apremiante de diseñar nuevas estrategias que permitan fortalecer la parte de telemarketing correspondiente al programa de Formalización y de esta manera orientar de la mejor forma la toma de decisiones como parte del direccionamiento estratégico del proyecto que propenda por un mejor desarrollo. Siendo así, la coordinadora del proyecto manifiesta una profunda preocupación cada vez que del buen desarrollo de estas dependen no solo el mérito por su gestión sino también el logro de los resultados esperados reflejado en los beneficios adquiridos por los microempresarios garantizando el desarrollo sostenible a través de la competitividad empresarial en un mercado que así lo exige. Sin embargo, se evidencia que la Cámara de Comercio del Cauca enfrenta serias dificultades en el programa de formalización ya que debe tener resultados no solamente eficientes en número de formalizados sino en su permanencia en la formalidad además cada entidad perteneciente al programa ha dado un enfoque del tema de formalidad propio de su actividad dejando atrás una estrategia conjunta y una visión clara, provocando una confusión en los empresarios por la información desarticulada disminuyendo las expectativas de la formalización. Se debe buscar una estrategia que apunte a un sistema integral totalmente coherente en sus planeamientos e instrumentos que a una visión parcial de las soluciones propuestas que se realiza bajo la consideración que no tiene sentido plantear excelentes incentivos sino estar acompañados de un modelo de ejecución adecuado por lo cual la actividad de telemarketing se debe enfocar a la generación de iniciativas que permitan contribuir a tal contexto.

Por otro lado, la Cámara de Comercio del Cauca con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo viene trabajando de manera conjunta con instituciones aliadas para lograr la formalización y fortalecimiento empresarial de 500 microempresarios informales de la ciudad de Popayán dejando a disposición un mapa de incentivos y servicios que será fortalecido mediante el seguimiento individual del microempresario vinculado e invitando de igual manera a los que aún no lo hace.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se desarrollan las actividades de telemarketing incluidas en el programa Formalízate ejecutado por la Cámara de Comercio del Cauca y el BID(Banco Interamericano de Desarrollo)

3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un informe de gestión de las actividades de telemarketing desarrolladas en el programa formalízate ejecutado por la cámara de Comercio del Cauca y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo)

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar la base de datos del sector informal identificado por la Cámara de Comercio del Cauca
- Realizar telemarketing y seguimiento a las actividades realizadas con los microempresarios
- Realizar un diagnóstico sobre el desarrollo del programa formalízate
- Proponer estrategias para el fortalecimiento del programa

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La justificación que se realiza es práctica ya que se expresa los efectos que trae la investigación en el comportamiento de las funciones, de los pasos o de las personas que hacen parte del proceso de telemarketing del programa de formalización. Como es comprensible se tiene avances del programa formalízate los cuales se encuentran comprendidos en la elaboración de un mapeo jurídico a través de la contratación de una firma asesora, la utilización de una carpeta de servicios para las visitas de sensibilización y vinculación en la cual se encuentran las entidades involucradas Banco Interamericano de Desarrollo BID, alcaldía de Popayán, FENALCO, Cámara de Comercio del Cauca, DIAN, Ministerio de Protección Social, Gobernación del Cauca, COMFACAUCA, SENA, ICBF, Bancolombia, Bancoagrario, Fundación Mundo Mujer, Banco Caja Social, además de la firma de un convenio macro para la adopción de una estrategia regional de formalización empresarial y fomento al emprendimiento al igual que la manifestación de CONFECAMARAS en diseñar un formato único para la formalización a nivel nacional que contaría con la asignación de recursos por parte del BID a la Cámara de Comercio del Cauca la cual se encargaría de su posterior administración y distribuya a nivel nacional.

Entre las actividades contenidas para el 2010 se tuvo como primer punto la realización de un seguimiento continuo de los microempresarios a través del refuerzo a las asistencias de capacitación empresarial que contenía diferentes módulos ofrecidos por el SENA para dar solución a las debilidades de los microempresarios en materia de contabilidad, administración, comercial, talento humano, servicios al cliente entre otros.

Como segundo punto se tuvo la implementación de los incentivos que se diseñaron a inmediato, corto, mediano y largo plazo que involucra a cada una de las entidades implicadas en el programa asignando un papel propio de su actividad.

Como tercer punto se tuvo el diseño de un plan operativo para los incentivos con los implicados.

La necesidad de la investigación es constituir un mecanismo de información de las actividades de telemarketing desarrolladas en el programa formalízate puede ayudar a futuras actividades a enfocarse en este proyecto, Contribuir a la retroalimentación de las actividades empresariales, evitando así deserciones o fracaso por la baja respuesta de los microempresarios. Por otra parte se propone nuevas estrategias para el fortalecimiento del proyecto en la parte de telemarketing.

Para la Cámara de Comercio del Cauca representa un avance en el cumplimiento de sus funciones institucionales y que de ley le son asignadas con responsabilidad administrativa que recae en la dirección ejecutiva con delegación conjunta en el área comercio y el BID desde donde se origina la presente propuesta.

Es de vital importancia que los conocimientos teóricos impartidos durante el avance de los semestres ahora trasciendan y sean aplicados, de tal manera que en el futuro se vea reflejado en beneficios sociales y desarrollo.

De acuerdo con lo anterior se busca encontrar soluciones concretas a dificultades en el programa de formalización ya que debe tener resultados no solo eficientes en número de formalizados sino en su permanencia en la formalidad por medio de la integración de cada entidad perteneciente al programa a través de un enfoque conjunto y una visión clara.

En el marco de las relaciones de interdependencia entre la academia y el sector privado constituye el espacio propicio para que los estudiantes interactúen con las realidades empresariales mediante la contratación de las teorías previamente aprendidas durante el periodo de formación académica y planteen alternativas de solución a procesos realizados en las instituciones.

El estudio servirá además para orientar la formación académica en mercadeo de los estudiantes de pre-grado de la universidad de Nariño y de la ciudad en general. Igualmente dentro de su pertinencia las directivas de la Institución Cámara de Comercio del Cauca refiere algunas situaciones puntuales acerca de la actividades de telemercadeo desarrolladas por el programa Formalízate, para lograr así mejorar la toma de decisiones.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO LEGAL

LEY 222 DE 1995: ARTÍCULO 47. INFORME DE GESTION. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 603 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El informe de gestión deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación económica, administrativa y jurídica de la sociedad.

El informe deberá incluir igualmente indicaciones sobre:

1. Los acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.
2. La evolución previsible de la sociedad.
3. Las operaciones celebradas con los socios y con los administradores.
4. El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

El informe deberá ser aprobado por la mayoría de votos de quienes deban presentarlo. A él se adjuntarán las explicaciones o salvedades de quienes no lo compartieren.²

CÓDIGO DE COMERCIO

Artículo 78 del Código de Comercio

Las Cámaras de Comercio son instituciones de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde hayan de operar.

Dichas entidades serán representadas por sus respectivos Presidentes. Su naturaleza es corporativa, gremial y privada (C. Const., Sent. C-144, abr. 20/93. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz).³

USO DE SUELOS

DECRETO 1879 DE 2008

Artículo 2°. *Requisitos de cumplimiento exigibles a los establecimientos de comercio para su operación.* Una vez abierto al público y durante su operación, el

² BIBLIOTECA VIRTUAL, ABC del Informe de Gestión, disponible en: <http://www.actualicese.com/actualidad/2008/03/19/abc-del-informe-de-gestion/> (Citado el 28 de marzo de 2011)

³ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

propietario del establecimiento de comercio – además de los requisitos señalados en el artículo anterior deberá cumplir con:

- a) Las condiciones sanitarias descritas por la Ley 9ª de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia;
- b) Las normas expedidas por la autoridad competente del respectivo municipio, referentes a uso del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.

Parágrafo. De acuerdo con lo señalado en el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, para acreditar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente artículo no podrá exigirse conceptos, certificados o constancias distintos a los expresamente enumerados en la Ley 232 de 1995. Por lo anterior ningún propietario de establecimiento podrá ser requerido o sancionado por las autoridades de control y vigilancia de la actividad comercial, o por la Policía Nacional si, cumpliendo con las condiciones definidas por la ley, no exhibe documentos distintos a los previstos en el artículo 1º del presente decreto. En consecuencia, se prohíbe exigir la tenencia y/o renovación de licencias de funcionamiento, permisos, patentes, conceptos, certificaciones, como medio de prueba de cumplimiento de las obligaciones previstas por el Legislador.

Artículo 3º. Medios informativos. Las autoridades distritales y municipales deberán habilitar los canales institucionales y virtuales, para que emprendedores y comerciantes puedan acceder a las normas y realizar las consultas que consideren necesarias, sobre las regulaciones y los requerimientos a tener en cuenta al momento de iniciar la actividad comercial durante su operación. Las personas interesadas podrán solicitar, si lo desean, a las autoridades respectivas, la expedición de conceptos sobre la materia, los cuales no deberán tener ningún costo.

Artículo 3º. Medios informativos. Las autoridades distritales y municipales deberán habilitar los canales institucionales y virtuales, para que emprendedores y comerciantes puedan acceder a las normas y realizar las consultas que consideren necesarias, sobre las regulaciones y los requerimientos a tener en cuenta al momento de iniciar la actividad comercial.⁴

LEY 232 DE 1995 (Diciembre 26)

Diario Oficial No. 42.162, de 26 de diciembre de 1995

Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales.

⁴ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

DECRETA:

ARTÍCULO 1o. Ninguna autoridad podrá exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio, o para continuar su actividad si ya la estuvieren ejerciendo, ni exigir el cumplimiento de requisito alguno, que no estén expresamente ordenado por el legislador.

ARTÍCULO 2o. No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, es obligatorio para el ejercicio del comercio que los establecimientos abiertos al público reúnan los siguientes requisitos:

a) Cumplir con todas las normas referentes al uso del suelo, intensidad auditiva, horario. Ubicación y destinación expedida por la autoridad competente del respectivo municipio. Las personas interesadas podrán solicitar la expedición del concepto de las mismas a la entidad de planeación o quien haga sus veces en la jurisdicción municipal o distrital respectiva;

b) Cumplir con las condiciones sanitarias descritas por la Ley 9a de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia;

c) <Literal CONDICIONALMENTE exequible> Para aquellos establecimientos donde se ejecuten públicamente obras musicales causante de pago por derechos de autor, se les exigirá los comprobantes de pago expedidos por la autoridad legalmente reconocida, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 23 de 1982 y demás normas complementarias;

d) Tener matrícula mercantil vigente de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción;

e) Comunicar en las respectivas oficinas de planeación o. quien haga sus veces de la entidad territorial correspondiente, la apertura del establecimiento.

ARTÍCULO 3o. En cualquier tiempo las autoridades policivas podrán verificar el estricto cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior.

ARTÍCULO 4o. El alcalde, quien haga sus veces, o el funcionario que reciba la delegación, siguiendo el procedimiento señalado en el libro primero del Código Contencioso Administrativo, actuará con quien no cumpla los requisitos previstos en el artículo 2o. de esta Ley, de la siguiente manera:

1. Requerirlo por escrito para que en un término de 30 días calendario cumpla con los requisitos que hagan falta.
2. Imponerle multas sucesivas hasta por la suma de 5 salarios mínimos mensuales por cada día de incumplimiento y hasta por el término de 30 días calendarios.
3. Ordenar la suspensión de las actividades comerciales desarrolladas en el establecimiento, por un término hasta de 2 meses, para que cumpla con los requisitos de la ley.
4. Ordenar el cierre definitivo del establecimiento de comercio, si transcurridos 2 meses de haber sido sancionado con las medidas de suspensión, continúa sin observar las disposiciones contenidas en la presente Ley, o cuando el cumplimiento del requisito sea posible.

ARTÍCULO 5o. Los servidores públicos que exijan requisitos no previstos ni autorizados por el legislador, incurrirán por ese solo hecho en falta gravísima, sancionable conforme a las disposiciones previstas en el Código Único Disciplinario.

ARTÍCULO 6o. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga el artículo 117 del Código Nacional de Policía, (Decreto 1355 de 1970), las disposiciones que autoricen o establezcan permisos o licencias de funcionamiento para los establecimientos de comercio y las demás que le sean contrarias⁵

5.2 MARCO INSTITUCIONAL

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 Carlos Simmonds, Manuel María Arboleda, Manuel Ordóñez y Rafael Concha, decidió 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 No.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 considerará 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;

⁵ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

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.*

Directrices Organizacionales

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 y satisface las necesidades que en materia de desarrollo económico, cívico y social demanden los empresarios y la comunidad de la región.

Visión

En el año 2012 la CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA será la entidad líder en la consolidación de un sector empresarial competitivo y en el desarrollo económico, cívico y social de la Región.

Objetivos Estratégicos

- Fomentar la creación y formalización de nuevas empresas en el Departamento del Cauca.
- Promover y fortalecer el sector empresarial Caucano mejorando sus niveles de productividad y competitividad, propiciando su vinculación a los mercados locales, nacionales y externos.
- Fortalecer el sector turístico del Departamento del Cauca a través de programas empresariales, cívicos, sociales y culturales en beneficio del interés colectivo.
- Cumplir efectivamente las actividades y funciones delegadas por el Estado, haciendo uso eficiente de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con un equipo humano competente.

Políticas de Gestión

- Promover la defensa y estabilidad del Sistema Cameral Colombiano, dando cumplimiento a las disposiciones legales, estatutarias y de direccionamiento nacional.
- Fomentar la formalización de la economía como estrategia de competitividad regional, sostenibilidad y crecimiento.
- Involucrar en la planeación de los programas, proyectos y servicios de la Entidad principios de rentabilidad económica y/o social.
- Desarrollar trabajo articulado con instituciones públicas y privadas con criterios de equidad.
- Conservar el liderazgo regional mediante la buena imagen, el trabajo y resultados de alto impacto social.
- Incorporar y mantener Talento Humano Calificado en las diversas áreas que componen la Entidad.

Política de Calidad

La CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA Fomenta la creación, formalización y renovación de empresas en el Departamento del Cauca mediante el fortalecimiento del sector empresarial, la promoción del sector turístico del Departamento a través de programas cívicos, sociales y culturales; mediante el mejoramiento continuo de los procesos de apoyo Institucional, el uso eficaz de los recursos financieros, la optimización de las herramientas tecnológicas, la difusión y apropiación de los servicios que oferta la Entidad, el perfeccionamiento de los recursos físicos, utilizando para ello un equipo de trabajo competente, cumpliendo con las directrices estratégicas y el marco legal que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Valores institucionales

- **VOCACION DE SERVICIO:** Trabajar en equipo con amor para brindar una respuesta oportuna y satisfactoria.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplir con efectividad nuestros compromisos y asumir las consecuencias de los actos.
- **LEALTAD:** Es un sentimiento que nos permite estar firmes ante los objetivos, principios y misión de la institución
- **HONESTIDAD:** Ser correcto en el sentir, pensar y actuar.
- **RESPECTO:** Actitud de reconocer y valorar los derechos de los demás
- **CONFIANZA:** Brindar certeza, seguridad y credibilidad en nuestras acciones. ⁶

⁶ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

5.3 MARCO GEOGRAFICO

Las principales tribus indígenas que habitaron la región fueron los páez, guambianos, aviramas, totoroos, polindaras, paniquitaes, coconucos, patías, bojoles, chapanchicas, sindaguas, timbas, jamundíes y cholos. El primer conquistador que reconoció el territorio fue el español Sebastián de Belalcázar en 1538, quien venía procedente del Perú en busca de "El Dorado" acompañado entre otros por los capitanes Pedro de Añezco y Juan de Ampudia. Inicialmente recorrió el profundo valle del río Patía, luego envió a los dos capitanes mencionados a explorar el valle de Puben donde se encuentra la ciudad de Popayán, la cual fue fundada por Belalcázar en diciembre de 1536; posteriormente, reconoció las fuentes de los ríos Cauca y Magdalena y la laguna del Buey. Carlos V concedió a Belalcázar el 10 de mayo de 1540 el título de adelantado y gobernador vitalicio de Popayán cuya jurisdicción comprendía desde Pasto hasta la serranía de Abibe⁷.

Popayán es una ciudad colombiana, capital del departamento del Cauca. Se encuentra localizada en el Valle de Pubenza, entre la Cordillera Occidental y Central al suroccidente del país, en las coordenadas 2°26'39"N 76°37'17"O. Tiene 358.653 habitantes, de acuerdo al Censo del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas) elaborado en el año 2005. Su extensión territorial es de 512 km², su altitud media es de 1760 m sobre el nivel del mar, su precipitación media anual de 1.941 mm, su temperatura promedio de 18/20 °C y dista aproximadamente 600 Km. de Bogotá.⁸

Número de veredas.

Alto Puelenje, Alto Pesares, Arenal, Bajo Cauca, Cajamarca, Cajete, Las veredas son 28: Alto de Torres, El Bosque, El Cabuyo, El Carmen, El Cofre, Gonzales, La Cabaña, La Cabrera, La Cabuyera, La Florida, La Florida, La María, La Rivera, La Sabana, La Tetilla, La venta, Los Faroles, Los Andes, PISOJÉ Alto, Los Tendidos, La Mota, Poblazon y San Antonio.

Corregimientos.

Los corregimientos son 19: Cajete, Calibío, El Charco, El Placer, El Tablón, Figueroa, La Yunga, Las Mercedes, Las Piedras, Olaya Herrera, Pueblillo, Puelenje, Quintana, Samanga, San Rafael, Santa Bárbara y Santa Rosa.

⁷ BIBLIOTECA VIRTUAL, Geografía, disponible en: http://www.co.all-biz.info/regions/?fuseaction=adm_oda.showSection&sc_id=5&rgn_id=11, (Citado el 30 de marzo de 2011)

⁸ BIBLIOTECA VIRTUAL, Popayán, Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Popay%C3%A1n>(Citado el 30 de marzo de 2011)

Porcentaje que ocupa dentro del total de departamentos.(según la extensión).

El municipio de Popayán equivale a el1.74 del total de departamentos.

En el 2005, la UNESCO designó a la ciudad de Popayán como la primera ciudad de la gastronomía por su variedad y significado para el patrimonio intangible de los colombianos. La cocina caucana fue seleccionada por mantener sus métodos tradicionales de preparación a través de la tradición oral. El 28 de septiembre de 2009 las Procesiones de Semana Santa de Popayán fueron declaradas por la UNESCO como Obra Maestra del Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad.

Imagen 1. Mapa Popayán



6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

6.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

De conformidad con el acuerdo No. 43 del 17 de septiembre de 2002, a través del cual se designan las líneas de investigación del programa de Comercio Internacional y Mercadeo, es posible establecer que el informe de gestión tendrá lugar en la línea de Análisis del Entorno Regional.

6.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA

El estudio a desarrollar se realizará en el primer semestre de 2010, de naturaleza institucional regional precisamente por originarse en la institución Cámara de Comercio del Cauca ubicada en la Casona: carrera 7 # 4-36 cuyo objeto de estudio se ubica en el municipio de Popayán, Departamento del Cauca.

6.3 TIPO DE ESTUDIO

El estudio será de tipo Exploratorio/Descriptivo por recurrir a la observación y descripción y pretender recoger una serie de hechos, situaciones y de eventos denominados telemercadeo programa Formalízate y convertirlos en información.

MÉTODO CIENTÍFICO: El método a utilizar será el inductivo – deductivo el cual se inicia de las partes al todo y del todo se sacan las conclusiones de los aspectos a investigar.

Para investigar las actividades de telemercadeo contenidas en el programa de formalización ejecutado por la cámara de Comercio del Cauca y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), en este caso con los microempresarios, se aplicará el siguiente tipo de investigación:

INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE O CUANTITATIVA: Esta apunta a la obtención de datos primarios recurriendo a la realización de encuestas a los involucrados en la ejecución del proyecto y entrevistas a la coordinadora del proyecto. Permitirá evaluar la información recolectada y finalmente suministrar los resultados producto de toda la investigación.

6.4 ESPACIO TEMPORAL

El estudio se realizó en el municipio de POPAYAN, Departamento del Cauca en el periodo de Marzo de 2010 a Septiembre de 2010.

6.5 DISEÑO METODOLÓGICO

6.5.1 Técnicas e instrumentos para la recolección de información

FUENTES PRIMARIAS: Se realizó entrevistas a La coordinadora del proyecto formalízate en la Cámara de Comercio del Cauca en el municipio de Popayán y las diferentes instituciones involucradas y los empresarios con el objetivo de identificar la situación actual del programa, donde se aplicara el siguiente cuestionario ubicados en anexos, para el cumplimiento del cual se realizaran visitas a los implicados con previas citas concertadas.

FUENTES SECUNDARIAS: Para el desarrollo de la investigación se revisó los diferentes métodos de telemarketing desarrollados por la Cámara de Comercio, las bases de datos de los microempresarios en Excel, aplicativo conexcauca, la bibliografía y textos adicionales que se encuentran en revistas, periódicos y otros medios de comunicación existentes, que tengan estrecha relación con el contexto.

FUENTES TERCIARIAS: En cuanto a la recolección de información de tipo terciario se procedió a utilizar los diferentes motores de búsqueda, páginas Web así como también portales que se relacionen con el tema.

6.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACION: Para el desarrollo del estudio se realizó entrevistas a la coordinadora del proyecto con el objetivo de conocer las dificultades y avances concernientes al proyecto además de un trabajo de campo orientado a conocer las inquietudes de los microempresarios sobre el programa, por tanto se establece como población los microempresarios vinculados al programa y los implicados en el proyecto.

MUESTRA: La muestra se determina a partir del sistema de muestreo probabilística aleatorio simple mediante el cálculo de población finita, ya que esta investigación empleo encuestas con el objeto de realizar estimaciones variables de la población.

Muestral De Una Población Finita ($n = NZ^2pq/(N-1) e^2+Z^2 pq$)

$$N = \frac{NZ^2pq}{(N-1) e^2+Z^2 pq} \cdot 2$$

6.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ENTREVISTA:

Se realizó al final de cada mes con el objetivo de conocer el alcance del programa.

ENCUESTAS: Las encuestas serán diseñadas, aplicadas y supervisadas por el investigador del estudio y la coordinadora del programa, con la aprobación del asesor de la pasantía.

Su aplicación se realizó abordando en forma personal a los actores del objeto de estudio, para tal efecto se aprovechó las capacitaciones y charlas organizadas por la Cámara de Comercio del Cauca para los vinculados y no vinculados.

6.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con la información obtenida de las entrevistas y encuestas aplicadas a los diferentes implicados en el programa se realizó la Matriz DOFA con el objetivo de identificar la situación actual del proyecto, La matriz DOFA es un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. En otras palabras, por ejemplo la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro del propósito, solo se la dará la existencia de fortalezas y oportunidades que lo permitan. El instrumento también permite la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos⁹, además de los gráficos pastel e histogramas obtenidos mediante la utilización de programas de hojas de cálculo Excel en la investigación permite llevar a cabo el análisis de los factores estratégicos.

⁹UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE BOGOTA, Planeación Estrategica Territorial, Disponible en : http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_3.htm, (Citado el 30 de marzo de 2011)

6.9 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.9.1 Aspectos Institucionales. Por otro lado la Cámara de Comercio del Cauca constituyo la institución principal desde donde se originó la investigación quien al mostrar su especial interés facilito la información pertinente en forma clara y oportuna y sobre todo apoya el proyecto además desde lo financiero y lo técnico. La Universidad de Nariño se constituyó en la institución de apoyo dado que es esta quien avalo la investigación mediante la aprobación del tema y la entrega de los elementos prácticos y metodológicos para el desarrollo de la misma, del mismo modo se realizó el respectivo seguimiento y asesoría mediante la designación del respectivo docente asesor quien oriento, evaluó y aprobó los resultados para que sean consecuentemente aplicados en el objeto de estudio correspondiente.

7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

7.1 ESTRUCTURAR LA BASE DE DATOS DEL SECTOR INFORMAL IDENTIFICADO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

El proceso comienza con la creación de la base de datos la cual es un recurso que recopila todo tipo de información, para atender las necesidades de un amplio grupo de usuarios. Su tipología es variada y se caracterizan por una alta estructuración y estandarización de la información¹⁰.

La Base de Datos es un conjunto exhaustivo no redundante de datos estructurados organizados independientemente de su utilización y su implementación en máquina accesibles en tiempo real y compatibles con usuarios concurrentes con necesidad de información diferente y no predicable en tiempo.¹¹ De forma sencilla se puede indicar que una base de datos no es más que un conjunto de información relacionada que se encuentra agrupada o estructurada. Para el Diseño de las bases de datos la Cámara de Comercio del Cauca utilizó el programa Microsoft Office Excel, más conocido como Microsoft Excel, el cual es una aplicación para manejar hojas de cálculo que permite manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas.

Esta base de datos se organizó de acuerdo con la información facilitada por los visitantes del programa Formalízate en el desarrollo del primer componente del proyecto la Identificación de Potenciales beneficiarios.

Como se manifestó anteriormente la Cámara de Comercio del Cauca con recursos propios colocó en marcha la identificación de informales a través de la contratación de una firma la cual determinó la realización de un muestreo en la zona Urbana de Popayán con el objetivo de realizar una caracterización e identificar informales.

De esta manera se dio inicio a la construcción de la base de datos del sector informal identificado por la Cámara de Comercio del Cauca, esta base de datos contiene 1179 establecimientos, discriminados así: 863 Informales, 88 con matrícula no renovada 2008, 177 con matrícula no renovada 2009, 27 con matrícula no renovada 2010, 17 con matrícula cancelada y 7 microempresarios que solicitan visita; sin embargo, la firma logró realizar 392 visitas de

¹⁰ BIBLIOTECA VIRTUAL, Bases de datos, Disponible en: http://www.mariapinto.es/e-coms/bases_datos.htm, (Citado el 30 de marzo de 2011)

¹¹ MONOGRAFÍAS.COM, Base de datos, Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/basda/basda.shtml>, (Citado el 30 de marzo de 2011)

autopromoción a nuevos negocios que no estaban incluidos en la base de datos, éstos fueron ubicados, se les suministró la información del programa y firmaron las actas de compromiso. De estas 392 visitas se realizó la respectiva revisión en la página de la Cámara de Comercio del Cauca – **Servicios Virtuales**, por lo que se descartaron 58 establecimientos los cuales correspondían a comerciantes matriculados en años anteriores, quedando 334 visitas de autopromoción efectivas.¹²

Estos datos se están actualizando constantemente con la ayuda de la base de datos que maneja registros, se realiza una diaria comparación por medio de la página Web y el link Servicios Virtuales ya que las direcciones, teléfonos renovación o cancelación de la matrícula y otros factores están cambiando frecuentemente.

Contenido de la base de datos:

Numero de formulario, nombre, cedula, estado de la matrícula, matricula, fecha de la matrícula, observación (contiene MNR que significa matricula no renovada y el año), dirección SIREP(Registros), número de teléfono SIREP, nombre del negocio SIREP, activos SIREP, Personal ocupado SIREP, CIU SIREP, Descripción, asistencia recibida (eventos, cartas, llamadas).

Información de los microempresarios informales: Numero de formulario, nombre, cedula, Dirección Propietario, Barrio Propietario, Teléfono Propietario, Celular del Propietario, Mail del Propietario, Nombre del Negocio, Dirección del Negocio, Barrio del Negocio, Tel del Negocio, Celular del Negocio, Actividad Económica Principal, Actividad CIU, Código CIU.

7.2 REALIZAR TELEMERCADERO Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS CON LOS MICROEMPRESARIOS

La Cámara de Comercio del Cauca realizo el proceso de telemercadeo de la siguiente manera, se utilizó la base de datos proporcionada anteriormente, se registra al microempresario identificado como informal o formal en el aplicativo CONEXCAUCA de esta forma:

Utilizando la base de datos que lleva por nombre informe de visitas definitivo ya estructurado en el cual se encuentran caracterizados los microempresarios de la siguiente manera en la **hoja 1**- un listado con los informales que han diligenciado la ficha para formalización es un documento que contiene el formato necesario para inscribirse en el proyecto FORMALIZATE y Que no han iniciado ningún

¹² CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA, Naturaleza Jurídica, Disponible en: http://www.cccauca.org.co/nuestraCamara_naturaleza.php, (Citado el 30 de marzo de 2011)

proceso de matrícula en la Cámara de Comercio del Cauca que se deben sensibilizar para lograr la formalización, en la **hoja 2-** se encuentran registrados los microempresarios que tienen matrícula mercantil vigente en el 2008 y tienen pendiente renovar los años 2009 y 2010, se deben sensibilizar para la renovación y ofertar servicios del programa, en la **hoja 3-** se encuentra registrado los microempresarios que tienen matrícula mercantil vigente año 2009 y solo tienen por renovar el año 2010, a ellos también se los debe sensibilizar para la renovación y ofertar servicios del programa, en la **hoja 4-** se tiene los microempresarios que tienen su matrícula mercantil vigente y renovada al 2010 a ellos también se debe sensibilizar y ofertar servicios del programa, “los microempresarios que no aparecen con número de formulario son las personas que se vincularon al programa de manera voluntaria diligenciando una ficha para la formalización”.

La **hoja 5-** se identifican así: **MDA** son aquellos microempresarios que tenían matrícula mercantil vigente pero diligenciaron formulario de informales y además el año que acompaña MDA corresponde al último año renovado por lo tanto se puede sensibilizar a quienes tengan pendiente hacer la renovación, pero estos no serán beneficiarios del programa porque estaban matriculados desde antes del 2008.

La **hoja 6-** se identifican así: **MC** que corresponde a quienes estaban matriculados pero ya cancelaron la matrícula mercantil con ellos se debe verificar si tienen o no establecimiento y si lo tienen funcionando sensibilizarlos para que se formalicen.

Esta base de datos se confronta con la base de datos obtenida en Servicios Virtuales “SIREP” de la matrícula mercantil que maneja la oficina de registros de esta manera se obtiene los empresarios que sean matriculados, años de renovación y toda la información actualizada de sus empresas, esta información está disponible a través de la página de la Cámara de Comercio del Cauca en el link Servicios Virtuales al cual pueden acceder los empresarios registradas con su clave y para los que no se registran tendrán acceso a la parte inferior izquierda de esta página que contiene el acceso a servicios básicos sin suscripción, la diferencia entre servicios básicos y servicios especializados son los datos que cada empresario puede obtener para su consulta.

Para el caso se ingresa como **usuario platino** obteniendo una consulta especializada que permite analizar los datos básicos de una empresa como: nombre, dirección, teléfono, municipio, actividad económica y además consulta de datos jurídicos como representante legal, embargos, prendas y reformas.

La Consulta Especializada de una Empresa provee cinco (5) opciones de búsqueda las cuales se explican a continuación:

1. Búsqueda por Identificación: Nit, Cédula, Pasaporte, Tarjeta de Identidad, etc
2. Búsqueda por Razón Social: nombre del comerciante, persona natural, persona jurídica, proponente o entidad sin ánimo de lucro que desea consultar.
3. Por palabras clave: conjunto de palabras que se desea buscar.
4. Por número de matrícula mercantil.
5. Por número de inscripción del proponente.

Luego de esto se realiza la comparación con el informe de visitas definitivo que proporcione la Cámara de Comercio del Cauca, con el objetivo de actualizar la base de datos, de acuerdo a este proceso se conforma el registro en el aplicativo CONEXCAUCA con la finalidad de realizar el seguimiento al proceso de telemercadeo.

7.2.1 El aplicativo conexcauca. Es un **Sistema Integrado de Información**, que se implementa en la Cámara de Comercio del Cauca, desarrollado internamente por la Dirección de Sistemas de la entidad.

El Sistema es integrado porque busca administrar la información que se maneja en todas las áreas de la entidad (Registros Públicos, Comercio, Desarrollo Empresarial, Comunicaciones) y en todas sus sedes (POPAYAN, SANTANDER DE QUILICHAO y EL BORDO).

Todos los funcionarios de la entidad, son los encargados de alimentar el Sistema día a día.

Reseña histórica. El Sistema CONEXCAUCA se planeó y desarrollo desde el año 2008.

A finales del 2008 (entre agosto y diciembre), se realizó una primer etapa de ANALISIS DE REQUERIMIENTOS y DESARROLLO DE UN PROTOTIPO.

En el mes de diciembre de 2008 se presentó el prototipo y se recibieron las observaciones del caso.

Entre Febrero y Abril de 2009, se llevaron a cabo las correcciones y sugerencias emitidas en Enero de 2009 se implementó por algunos funcionarios (Coordinadora Desarrollo Empresarial, Director de Promoción y Presidencia)¹³

¹³ RICARDO SALAZAR, Director de Sistemas

Actividades del aplicativo CONEXCAUCA:

- Selección de los posibles participantes a un evento (seleccionándolos de los contactos que ya hayan ingresado en el Sistema CONEXCAUCA)
- Ingreso de acciones de promotoría a los posibles participantes (registro de cartas enviadas, llamadas realizadas, pagos recibidos, y registros de asistencia).
- Generación de informes de seguimiento y resultados finales del evento.

La idea es que todos los eventos que se realicen en la entidad (PROMOCION Y DESARROLLO, FORMALIZACION, etc.) se les realicen seguimiento a través de esta herramienta, con el fin de hacer una adecuada evaluación del evento y llevar un historial de los resultados obtenidos.

Los pasos pendientes para el Sistema CONEXCAUCA son:

- **Almacenamiento de información (Histórica y del día a día).** Los funcionarios de la CAMARA DE COMERCIO (área de desarrollo empresarial, área de comercio, comunicaciones, calidad, turismo, etc.) mediante el prototipo entregado el 8 de septiembre de 2009, deben proceder a ingresar TODOS SUS CONTACTOS. Deben tener en cuenta que todo el manejo del Sistema CONEXCAUCA tiene como base los contactos y por tal motivo el primer paso es almacenar y tener actualizada la información de dichos contactos. El realizar dicho almacenamiento, les permitirá inicialmente poder consultar información de cualquier contacto, por ciertos tipos de parámetros, como por ejemplo EMPRESA, ZONA DE UBICACIÓN, MUNICIPIO y/o TIPO DE CONTACTO (afiliado, empresario, estudiante, protocolo, proveedor, etc.).

- **Planeación de los desarrollos e implementación pendiente.** Una vez se tenga desarrollada la funcionalidad mencionada hasta el paso anterior, se hará nuevamente un análisis de la funcionalidad requerida con mayor urgencia, se evaluarán los recursos con los que se cuente en la Dirección de Sistemas y la situación en la que se encuentre (talento humano, disponibilidad de tiempo, herramientas SW, proyectos de mayor prioridad pendientes, etc.) y se realizará una planeación de acuerdo a las prioridades, de los desarrollos e implementación pendientes¹⁴.

Para este momento ya se ha logrado la Integración con el SIREP y generación de listados.

El SIREP es el Sistema de Información más importante de la CAMARA DE COMERCIO, por lo cual es fundamental la integración con el Sistema CONEXCAUCA. Su integración es con el objetivo de tener la información de los contactos de manera INTEGRAL, así por ejemplo, si un usuario del programa

¹⁴ RICARDO SALAZAR, Director de Sistemas

conexión que ha participado en 3 seminarios, está matriculado en el Registro Mercantil, se pueda identificar fácilmente. La generación de listados (combinando información migrada del SIREP e ingresada a CONEXCAUCA) **permitirá tener información más confiable y actualizada que la que se encuentra en el SIREP en datos de contacto** como dirección, teléfono, email, etc. Estos dos puntos (Integración con el SIREP y generación de listados) se lograron en el primer trimestre del 2010¹⁵.

De esta forma el **Sistema CONEXCAUCA** tendrá además de la información digitada por los funcionarios, la información básica que posee el SIREP Sistema de Registros Públicos actualizada cada 24 horas.

Con la opción de **administración de contactos** la ventaja será que al ingresar un nuevo contacto que ya esté almacenado en SIREP, se mostrará en pantalla la información que ya se tiene, lo cual ahorrará tiempo en digitación y si hay alguna información errada, la podrán modificar sin problema (ya que la información que se graba es exclusiva de CONEXCAUCA, no afecta la información del SIREP).

Con la opción de **Consulta de contactos** del menú principal, podrán obtener la información tanto del SIREP como de CONEXCAUCA que haya para determinado contacto. Según el icono que aparezca a la izquierda, Uds. sabrán si el contacto tiene información Solo en Conexcauca o en SIREP y CONEXCAUCA.

Finalmente en el menú principal de CONEXCAUCA encontrarán la opción CONSULTA con BASE SIRE, entrega opciones de consulta, para consultar la información básica del SIREP, en los resultados, se van a visualizar los contactos que solo tienen grabada información del SIREP, o los que tienen información del SIREP y de CONEXCAUCA.¹⁶

¹⁵ RICARDO SALAZAR, Director de Sistemas

¹⁶ RICARDO SALAZAR, Director de Sistemas

Imagen 2. Ejemplo de integración CONEXCAUCA y SIREP

Información Sirep

DATOS BASICOS
DATOS MATRICULA
UBICACION
ACTIVIDAD ECONOMICA

Apellidos: CABRERA LARA
Nombres: ANA MERCEDES
Tipo Id: c.c.
Nro. id: 00034548141
Email:
Nro. Nit:
Razon Social: CABRERA LARA ANA MERCEDES
Org. Juridica: Persona Natural
Afiliado: 0 - No Afiliado

Información Conexcauca

Por favor ingrese los datos solicitados, puede modificar el **Apellidos, Nombres, Municipio, Dirección, Teléfono, Email** y **Desc. Act. Economi**

Nombre Empresa **Nro. de Nit**

Apellidos **Nombres** **Género**

Tipo de Identificación **Nro. de Identificación** **Dirección**

Municipio **Zona de Ubicación** **E-mail**

Nro. Telefónico **Teléfono Movil** **Nro. de Fax**

Cargo **Medio de Información** **Información Celular**

*** Establecimiento de Comercio** **Tipo Actividad**

Tipo de Identificación **Nro. de Identificación** **Dirección**

Municipio **Zona de Ubicación** **E-mail**

Nro. Telefónico **Teléfono Movil** **Nro. de Fax**

Cargo **Medio de Información** **Información Celular**

*** Establecimiento de Comercio** **Tipo Actividad**

Tipo de contacto

<input type="checkbox"/> Afiliado	<input type="checkbox"/> Servicios Virtuales	<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Empresario
<input type="checkbox"/> Protocolo	<input type="checkbox"/> Conexion	<input type="checkbox"/> Comercio Exterior	<input type="checkbox"/> Turismo
<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Conciliacion	<input type="checkbox"/> Agenda_Compet	<input type="checkbox"/> Formalizacion
<input type="checkbox"/> Eventos Comercio	<input type="checkbox"/> Zeiky	<input type="checkbox"/> Informales	<input type="checkbox"/>

Descripción Actividad Económica

*** Observaciones**

* Esta información es opcion

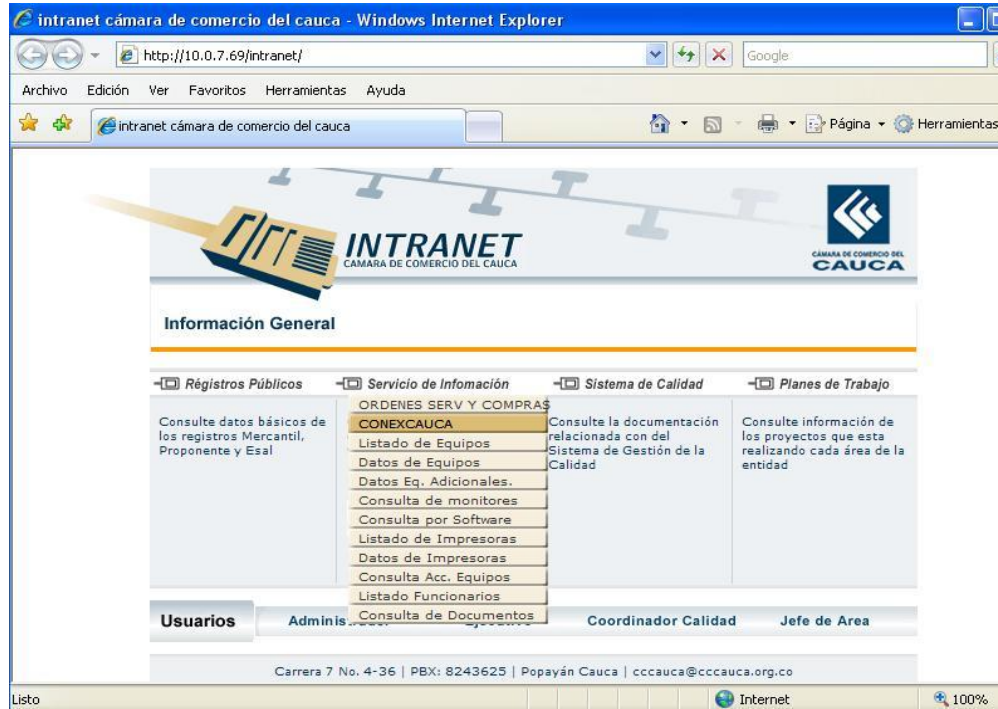
7.2.2 Desarrollo del proceso de telemercadeo con los microempresarios

ACCESO AL SISTEMA. El acceso al Sistema será a través de la **INTRANET**, tal como se indica.



Imagen 3.Servicios de Información y CONEXCAUCA

Luego clic en Servicios de Información y CONEXCAUCA



Luego ingresar al sistema:

Para ingresar al Sistema digite su nombre de Usuario y Contraseña

Usuario

Contraseña

El sistema presenta las siguientes opciones:

Bienvenido - Yanet Cadena Ibarra

Menu Principal

- | | |
|--|---|
| 1. Administración de Contactos | Esta opción le permite adicionar, actualizar, eliminar o consultar. Los contactos se clasificarán por zonas dependiendo del lugar de residencia, por tipo y por actividad económica. (TENER EN CUENTA: los comerciantes son empresarios). |
| 2. Consulta de Contactos | Esta opción le permite consultar la información del contacto registrada en el sistema. La puede realizar ingresando uno o más de los siguientes datos: Nombres, Apellidos, Nro. de Cédula, Zona de Ubicación, Tipo de Contacto y Municipio. |
| 3. Consulta de Empresas y sus Contactos | Esta opción le permite consultar los contactos que tiene registrada una empresa en el sistema. La puede realizar ingresando el Nit o el Nombre de la Empresa. |
| 4. Administración de Conferencistas | Esta opción le permite Grabar, Consultar, Actualizar y Eliminar conferencistas en el Sistema. |
| 5. Registro de Eventos | Esta opción le permite Grabar los eventos en el Sistema. |
| 6. Administración de Eventos | Esta opción le permite Consultar, Actualizar y Eliminar los eventos registrados en el Sistema. |
| 7. Definir Participantes a Eventos | Esta opción le permite Registrar los posibles participantes a un evento dependiendo de los criterios seleccionados. |
| 8. Registro de Seguimientos | Esta opción le permite Grabar la entrega de correspondencia, el telemarketing, el pago y la asistencia de los participantes a un evento. |
| 9. Consulta de Seguimientos | Esta opción le permite Consultar los posibles participantes a un Evento con o sin información de entrega de correspondencia, telemarketing, pago y asistencia. |
| 10. Consulta de Contactos por Evento | Esta opción le permite consultar que contactos han asistido a un Evento. |
| 11. Informe de Eventos | Esta opción le permite consultar datos financieros, de seguimiento y participación de un Evento. |

Antes de empezar el proceso de Telemarketing se debe registrar al empresario.

Estos datos fueron ingresados correspondientes a la circular informativa entregadas en el mes de Febrero a los microempresarios por parte de las visitas realizadas por los técnicos de la firma ASESORIAS EMPRESARIALES CONTABLES TRIBUTARIAS Y FINANCIERAS AECTF contratados por la Cámara de Comercio del Cauca y el BID con el objetivo de entregar material informativo he invitar hacer parte de los 500 microempresarios que serán beneficiados a través del programa.

En esta parte se registra los empresarios que recibieron la circular informativa y quienes no, esto de acuerdo a los desprendibles de la Red de Mensajería Entrega ya que las circulares reintegradas vienen con su desprendible especificando la

razón del por qué no se entregaron y las circulares entregadas se identifican por la llegada del desprendible (sin compañía de la circular)

Estos datos se registran en administración de contactos en el aplicativo CONEXCAUCA, antes se verifico el estado de la matricula mercantil en Servicios Virtuales y la clasificación del microempresario en la base de datos del informe definitivo de visitas ya que únicamente se ingresan los microempresarios que se encuentran en la lista de informales y matriculados en los años 2008, 2009, 2010 y los que se encuentran en el listado de MDA y MC no se registran en el aplicativo y no pueden ser beneficiarios del programa, en la base de datos informe definitivo de visitas se corrobora la cedula ya que para el ingreso y registro, el aplicativo CONEXCAUCA, exige el número de Cedula, ese es el dato clave del contacto, cuando se ingresa la cedula de un contacto que ya existe presenta en la pantalla: las opciones CONSULTAR, ACTUALIZAR, MODIFICAR o ELIMINAR.

Proceso de registro aplicativo CONEXCAUCA:

1. Administración de Contactos: Esta opción le permite adicionar, actualizar, eliminar o consultar los contactos, estos contactos se clasifican por zonas dependiendo del lugar de residencia, por tipo y por actividad económica.

Ingreso Administración de Contactos, tipo de identificación elijo C.C y en número de identificación digito el número de cedula del microempresario.


Administración de Contactos

Por favor ingrese los dato


Tipo de Identificación	[Seleccione el tipo]	Primero seleccione el Tipo y luego ingrese el Número de Identificación del Contacto. Utilice sólo números (0-9) y ningún espacio.
Numero de Identificación	[Seleccione el tipo] C.C. Cedula Extranjeria Documento Extranjero Nit No Matriculado (Ant. No Matriculado (Ant. Otro Pasaporte Pasaporte Visa Negoc Persona Juridica Registro Civil Tarjeta de Identidad	

EJEMPLOS DE CONTACTOS YA REGISTRADOS:

1-Ejemplo de Contacto ya Registrado en CONEXCAUCA se identifica a través

 -> Contacto registrado en Conexcauca. **del Icono se puede Actualizar, Consultar o Eliminar:**


Administración de Contactos

 -> Contacto registrado en Conexcauca.


Oprima el boton con la opción que desea ejecutar

Tipo de Identificación	<input type="text" value="C.C."/>
Numero de Identificación	<input type="text" value="34332096"/>
Apellidos	<input type="text" value="Silva"/>
Nombres	<input type="text" value="Adriana"/>

[Actualizar](#) [Eliminar](#) [Consultar](#) [Volver](#)

2-Ejemplo de Contacto ya Registrado en SIREP se identifica a través del Icono  -> Contacto registrado en el Sirep. se encuentra la opción registrar en CONEXCAUCA:


Administración de Contactos

 -> Contacto registrado en el Sirep.


Este contacto no está registrado en CONEXCAUCA, para **ALMACENARLO** oprima el boton Registrar

Tipo de Identificación	<input type="text" value="C.C."/>
Numero de Identificación	<input type="text" value="34543991"/>

[Registrar](#) [Volver](#)

3-Ejemplo de Contacto ya Registrado en CONEXCAUCA y SIREP se identifica a través del Icono  -> Contacto registrado en Conexcauca y Sirep. se puede Actualizar, Consultar o Eliminar:

Administración de Contactos

 -> Contacto registrado en Conexcauca y Sirep.

Oprima el boton con la opción que desea ejecutar

Tipo de Identificación	<input type="text" value="C.C."/>
Numero de Identificación	<input type="text" value="19305559"/>
Apellidos	<input type="text" value="Oviedo"/>
Nombres	<input type="text" value="Hugo"/>

[Actualizar](#) [Eliminar](#) [Consultar](#) [Volver](#)

4-Ejemplo de Contacto que no se encuentra registrado en CONEXCAUCA o en SIREP, la plantilla aparece sin los iconos mencionados y sin las opciones Actualizar, Eliminar o Consultar.

ESTA ELECCIÓN OFRECE REGISTRAR EL NUEVO CONTACTO:

Tipo de Identificación	<input type="text" value="C.C."/>
Numero de Identificación	<input type="text" value="34543991"/>

Para agregar un nuevo contacto se debe ingresar el número de cedula y los datos solicitados para realizar el proceso de telemercadeo, seguimiento y acompañamiento a las actividades realizadas con los microempresarios, estos datos se toman de la base de datos del Informe Definitivo de Visitas proporcionado por la Cámara de Comercio del Cauca en comparación con la base de datos de Servicios Virtuales (SIREP) manejado por la oficina de Registros.

Ejemplo de formato para agregar un nuevo contacto:

Actualizar																					
Informacion Sirep																					
El contacto no se encuentra registrado en el SIREP																					
Informacion Conexcauca																					
Para actualizar la informacion del contacto modifique los datos deseado																					
Nombre Empresa	<input type="text" value="NO PERTENECE A EMPRESA"/>																				
Nro. de Nit	<input type="text" value="000000000000"/>																				
Apellidos	<input type="text" value="Perez"/>																				
Nombres	<input type="text" value="Jaime Andres"/>																				
Género	<input type="text" value="Masculino"/>																				
Tipo de Identificación	<input type="text" value="C.C."/>																				
Nro. de Identificación	<input type="text" value="76308870"/>																				
Dirección	<input type="text" value="Carrera 3 # 4-44"/>																				
Municipio	<input type="text" value="POPAYAN"/>																				
Zona de Ubicación	<input type="text" value="centro"/>																				
E-mail	<input type="text" value="andrupe@gmail.com"/>																				
Nro. Telefónico	<input type="text" value="0"/>																				
Teléfono Movil	<input type="text" value="3155029121"/>																				
Nro. de Fax	<input type="text" value="0"/>																				
Cargo	<input type="text" value="Propietario"/>																				
Medio de Información	<input type="text" value="Escrita/Telefonica/email"/>																				
Información Celular	<input type="text" value="S"/>																				
* Establecimiento de Comercio	<input type="text" value="Club de nutricion"/>																				
Tipo Actividad	<input type="text" value="COMERCIO"/>																				
Tipo de contacto <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Afiliado</td> <td><input type="checkbox"/> Servicios Virtuales</td> <td><input type="checkbox"/> Estudiante</td> <td><input type="checkbox"/> Empresario</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Protocolo</td> <td><input type="checkbox"/> Conexion</td> <td><input type="checkbox"/> Comercio Exterior</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Turismo</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Proveedor</td> <td><input type="checkbox"/> Conciliacion</td> <td><input type="checkbox"/> Agenda_Comet</td> <td><input type="checkbox"/> Formalizacion</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Eventos Comercio</td> <td><input type="checkbox"/> Zeiky</td> <td><input type="checkbox"/> Informales</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Afiliado	<input type="checkbox"/> Servicios Virtuales	<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Empresario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Protocolo	<input type="checkbox"/> Conexion	<input type="checkbox"/> Comercio Exterior	<input checked="" type="checkbox"/> Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Conciliacion	<input type="checkbox"/> Agenda_Comet	<input type="checkbox"/> Formalizacion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Eventos Comercio	<input type="checkbox"/> Zeiky	<input type="checkbox"/> Informales	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Afiliado	<input type="checkbox"/> Servicios Virtuales	<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Empresario	<input checked="" type="checkbox"/>																	
<input type="checkbox"/> Protocolo	<input type="checkbox"/> Conexion	<input type="checkbox"/> Comercio Exterior	<input checked="" type="checkbox"/> Turismo	<input type="checkbox"/>																	
<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Conciliacion	<input type="checkbox"/> Agenda_Comet	<input type="checkbox"/> Formalizacion	<input type="checkbox"/>																	
<input type="checkbox"/> Eventos Comercio	<input type="checkbox"/> Zeiky	<input type="checkbox"/> Informales	<input checked="" type="checkbox"/>																		
Descripción Actividad Económica <input type="text" value="Brindar bienestar y salud a la comunidad a traves de programas nutricionales con nutricion celular"/>																					
* Observaciones <input type="text" value="Diligencia linea base programa de formalización"/>																					
* Esta información es opcional																					
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Volver"/>																					

- Importante digitar correctamente TODOS LOS DATOS, apellidos, nombres, DIRECCION, TELEFONO, etc.
- Cuando no se tengan datos como teléfono o teléfono móvil, se debe ingresar por lo menos un Cero (0).
- El dato Zona de ubicación, se refiere a la zona del municipio donde está ubicado el contacto (oriente, occidente, etc.)
- Se debe seleccionar alguno de los cargos mostrados, para el caso de los microempresarios se selecciona propietario ya que todos están registrados como Persona Natural.
- El dato medio de Información da la opción de cómo enviar la información, para tener la mejor estrategia de comunicación con el empresario esta se selecciona según el criterio de los datos suministrados por las bases de datos si posee los tres como son número de teléfono fijo, celular y correo se selecciona la opción que contenga las tres como lo muestra “escrito, telefónico, Email” y combinadas según los datos proporcionadas
- **Información Celular:** es para saber si el usuario desea o no ser contactado a través de su celular, ya sea mediante mensajes de texto o llamadas, esta opción se selecciona según criterios de la información suministrada por las bases de datos ya que si el microempresario tiene numero celular selecciona SI y si no tiene NO.
- **Tipo Actividad:** es un campo muy general que indica la clasificación económica, según la norma INTERNACIONAL, manejada por la Cámara, DIAN, DANE, etc. se selecciona según la información suministrada por la base de datos del informe de visitas definitivo y Servicios Virtuales.
- El campo **TIPO DE CONTACTO** es muy importante, indica a qué grupo de usuarios pertenece el contacto. Un contacto puede pertenecer a **UNO** o a **VARIOS GRUPOS**. se debe seleccionar todos los que correspondan, para el caso de los microempresarios se selecciona comercio exterior, empresario formal o informal según lo determine la base de datos de informe definitivo y servicios virtuales.
- **Descripción Actividad Económica:** es un campo de texto en el cual se detalla a que se dedica el contacto, tomada igualmente de la base de datos informe de visitas definitivas y comparadas con el Servicio Virtual.
- **Observaciones:** campo de texto en donde pueden escribir cualquier dato adicional del contacto, para el caso si es informal se registra así “Diligencia línea base programa de formalización” y si es formal se caracteriza como “Diligencia línea base programa de formalización, Pertenece al programa de formalización”.

Una vez se ingresan los datos correctamente, el sistema pedirá revisar nuevamente y por último confirmará la creación del contacto.

🚦 PROCESO DE SEGUIMIENTO. Luego de crear los contactos se procede a definir los microempresarios a los cuales se realizara el seguimiento de la siguiente forma:

7 definir participante a evento: Esta opción permite **Registrar** los posibles participantes a un evento dependiendo de los criterios seleccionados.

Para el caso de los microempresarios que se encuentran en el informe de visitas definitivas informales y microempresarios que tienen matricula mercantil vigente en los años 2008, 2009 y 2010, se elige la opción tipo de evento “campaña” para el seguimiento, como lo indica el ejemplo:

Participantes a Evento

Información Evento

Por favor ingrese los datos solicitados

Fecha Inicial Fecha Final Tipo

[Seleccione el tipo de evento]

Asesoría

Campaña

Capacitacion

Celebracion

Charla

Diplomado

Feria

Rueda de Negocio

Seminario

Seminario - Taller

Taller



Luego de enviar aparece la siguiente opción:





Participantes a Evento


Información Evento

Si desea realizar otra consulta modifique los datos deseados


Fecha Inicial Fecha Final Tipo

Clic en la Acción que desea ejecutar :  -> Registrar ,  -> Editar.

Evento	Fecha	Hora	Lugar	Responsable	Ag. Part.	Ed. Part.
Capacitacion Empresarial Gratuita Programa Formalizate 2010	2010-07-16	No aplica	No aplica	Maria Eugenia Solarte		
VISITAS DE VINCULACION PROGRAMA FORMALIZATE	2010-07-30	No aplica	No aplica	Maria Eugenia Solarte		













Clic en el Icono editar participantes  -> Editar. en el evento “Visitas de Vinculación Programa Formalizate”. Despliega un listado que contiene los posibles participantes como lo indica el ejemplo:

Listado de posibles participantes VISITAS DE VINCULACION PROGRAMA FORMALIZATE

Clic en :  -> Para borrar el Contacto del listado

Nro.	Identificacion	Apellidos	Nombres	Empresa	Establecimiento Comercio	Eliminar
1.	1002802901	Campo Hurtado	Diana Milena	NO PERTENECE A EMPRESA	Calzado D y G	
2.	100290413	Dorado Hoyos	Jose Luis	NO PERTENECE A EMPRESA	Discovery sport	
3.	10031269	Erazo	Hector Augusto	NO PERTENECE A EMPRESA	Angelitos	
4.	1003851666	Ramirez Sierra	Fabio Nelson	NO PERTENECE A EMPRESA	Intermoviles AN	
5.	1003851873	Bedoya Osorio	Ruben	NO PERTENECE A EMPRESA	Tienda El Paisita Bedoya	
6.	1010186341	Campo Solarte	Yury Marcela	NO PERTENECE A EMPRESA	Metropollo Popayán	
7.	10290703	Lasso	Geovany	NO PERTENECE A EMPRESA	Minimercado Bella Vista	
8.	10290798	Muñoz Guerrero	Fernando	NO PERTENECE A EMPRESA	No tiene nombre	
9.	10291066	Vergara	Cesar	NO PERTENECE A EMPRESA	Angeles	
10.	10291278	Arcos Cordoba	Andres Felipe	NO PERTENECE A EMPRESA	Ana Maria Internet.net	
11.	10291467	Guzman Mayorga	Luis Gildardo	NO PERTENECE A EMPRESA	Tapiceria todo autos	
12.	10291686	Astudillo	Hector Eduardo	NO PERTENECE A EMPRESA	Vancell	
13.	10291785	Rodriguez	Marco Antonio	NO PERTENECE A EMPRESA	Palsticos y Desechable La 16	
14.	102918383	Martinez	Edwar Ferney	NO PERTENECE A EMPRESA	Angeles Blak and white	
15.	10291986	Narvaez	German	NO PERTENECE A EMPRESA	No tiene nombre	
16.	10292045	Cabezas Montenegro	Oscar Javier	NO PERTENECE A EMPRESA	No tiene nombre	
17.	10292173	Velasco Guerrero	Edwin Mauricio	NO PERTENECE A EMPRESA	Cafe System	

En la parte inferior del listado se presenta la opción [Ad. Contacto](#) , al dar clic en esta despliega una ventana como lo indica el ejemplo en la parte inferior, presentando un listado con los datos de la persona que deseo agregar, busco el microempresario el cual se presenta por orden de numero de cedula, se graba y el contacto aparece inmediatamente registrado para su posterior seguimiento.

1160.	94450392	Quirama Babales	Oscar Alfredo	NO PERTENECE A EMPRESA	Gali Sport Quirama	
1161.	94475987	Cardon	10005287032 - NSUASTI AGUIRRE PAULO GUILLERMO		bre	
1162.	94478429	Villota Z	10135802 - TORRES FRANCO CARLOS ALBEIRO		nida	
1163.	94494078	Sarria V	10162842 - ACUÑA ORTIZ VICTOR MANUEL		lías	
1164.	94520707	Pastran	1018424317 - BETANCOURT AZCARATE DANIELA			
1165.	96351192	Erazo S	10192198 - MONTOYA QUICENO MIGUEL ANGEL		bre	
1166.	9770528	Celis Va	10213151 - ROJAS OTALVARO RUBEN ALBERTO		bre	
1167.	9809510	Viveros	10239977 - CORRALES LOPEZ JOSE ARTURO		ion	
1168.	98290362	Chausa	10263274 - GUERRERO CALVO WILSON		bre	
1169.	98290436	Narvaez	10290926 - POPAYAN FERNANDO		- Calzado	
1170.	983058402	Gomez	10292540 - LEDEZMA JULIAN ANDRES		bre	
1171.	98398302	Moncay	10292757 - Kujar Walter		sto	
			10293011 - Males Mayorga Angel Maria			
			10293512 - Aguire Holguin Jairo Alonso			
			10293770 - Preciado Paulo Cesar			
			10293792 - GALINDEZ ERAZO JAIR HERNAN			
			10294096 - IZAQUITA CABRERA HANDRES			
			10294226 - SOLARTE ASTAIZA EDGAR ALBERTO			
			10295838 - MARTINEZ MARTINEZ EDUARD FERNEY			
			10296239 - BURBANO MOLANO DAIRO FERNANDO			
			10296592 - BAOS ORJUELA ANDRES FERNANDO			
			10297657 - VALVERDE CRISTIAN			
			10298935 - VELASCO DANIEL			
			10301752 - Arturo Sanchez Ricardo Andres			
			10302881 - BUITRAGO GALINDEZ JARVIN MIGUEL			
			10304004 - ORTIZ WILLINGTHON			
			10306305 - Pino Edwar			
			10306721 - MUNOZ JOSE LUIS			
			10306908 - SANCHEZ SEMANATE ANDRES MAURICIO			
			10307038 - DIAZ MARTINEZ MARCO TULIO			

[Ad. Contacto](#)

Datos del Contacto que desea A

Contacto [Seleccione uno]

a) SEGUIMIENTO A LAS CIRCULARES INFORMATIVAS DEL PROGRAMA FORMALÍZATE.

Luego de definir los participantes del evento se procede a seleccionar la opción numero **8 registró seguimiento**, permite **Grabar** la entrega de correspondencia, el telemarketing, el pago y la asistencia de los participantes a un evento.

Para el caso se elige como tipo de evento “campaña” como lo indica el ejemplo ya que con las Circulares informativas se realizo una campaña de sensibilización:

Participantes a Evento

Información Evento

Por favor ingrese los datos solicitados

Fecha Inicial Fecha Final Tipo

[Seleccione el tipo de evento]

Asesoria

Campaña

Capacitacion

Celebracion

Charla

Diplomado

Feria

Rueda de Negocio

Seminario

Seminario - Taller

Taller

Luego se elige la opción de “visitas de vinculación programa formalízate” como lo indica el ejemplo, esta despliega la ventana que contiene los participantes de visitas de vinculación programa formalízate ya definidos con su respectiva identificación apellidos, nombres, empresas, el nombre de su empresa y presenta las opciones correo, llamadas, pagos, asistencias y visitas.

Seguimiento Participantes a Evento

Información Evento

Si desea realizar otra consulta modifique los datos deseados

Fecha Inicial Fecha Final Tipo

Clic en el evento que desea registrar el seguimiento a los participantes


Evento	Fecha	Hora	Conferencista	Responsable
Capacitacion Empresarial Gratuita Programa Formalizate 2010	2010-07-16	No aplica	NO REQUIERE	Maria Eugenia Solarte
VISITAS DE VINCULACION PROGRAMA FORMALIZATE	2010-07-30	No aplica	NO REQUIERE	Maria Eugenia Solarte

Participantes VISITAS DE VINCULACION PROGRAMA FORMALIZATE

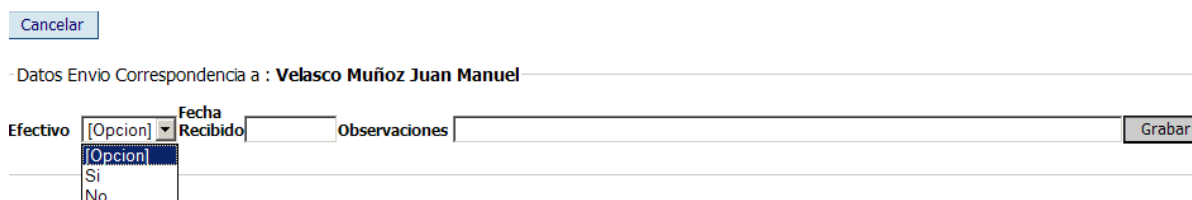
Clic en la Acción que desea ejecutar : -> Enviar Carta , -> Realizar Llamada , -> Registrar Pago , -> Registrar Asistencia , -> Registrar Visita

Total Posibles Participante: **117**

Identificacion	Apellidos	Nombres	Empresa	Establecimiento Comercio	Correo	Llamadas	Pagos	Asistencia	Visita
1002802901	Campo Hurtado	Diana Milena	NO PERTENECE A EMPRESA	Calzado D y G					
100290413	Dorado Hoyos	Jose Luis	NO PERTENECE A EMPRESA	Discovery sport					
10031269	Erazo	Hector Augusto	NO PERTENECE A EMPRESA	Angelitos					
1003851666	Ramirez Sierra	Fabio Nelson	NO PERTENECE A EMPRESA	Intermoviles AN					
1003851873	Bedoya Osorio	Ruben	NO PERTENECE A EMPRESA	Tienda El Paisita Bedoya					
1010186341	Campo Solarte	Yury Marcela	NO PERTENECE A EMPRESA	Metropollo Popayán					

Para este caso clic en la opción  -> **Enviar Carta** que corresponde al microempresario, Esta elección permite realizar el seguimiento de las Circulares Informativas enviadas y no enviadas de la siguiente manera:

Tomo un desprendible confiro si le llego o no la circular y busco el microempresario con la opción Ctrl + F digito el nombre o número de cedula y clic en el icono y aparece esta ventanilla:



The screenshot shows a form with the following fields and elements:

- A "Cancelar" button at the top left.
- A header field: "Datos Envio Correspondencia a : **Velasco Muñoz Juan Manuel**".
- A row of input fields: "Efectivo" (with a dropdown menu), "Fecha Recibido" (with a date input field), and "Observaciones" (with a text input field).
- A "Grabar" button at the top right.
- A dropdown menu for "Efectivo" is open, showing options: "[Opcion]", "Si", and "No".

Aquí elijo la opción “efectivo” quiere decir si le llego la circular selecciono **SI** de lo contrario **NO**, en la parte de la **fecha recibido** digito la fecha de su devolución o de su recepción en esta parte se debe digitar primero el año, luego el mes y para finalizar el día, para el caso se tomó las fechas del 2010-02-19 y 2010-02-26 para su devolución y 2010-02-19 para la recepción, en la **observación** si la circular fue entregada se digito “recibió circular informativa” de lo contrario digito la opción que aparece en el desprendible:

- CD** cambio dirección
- DS** desconocido
- CR** cerrado
- RH** no existe
- DE** dirección equivocada
- NLC** no lo conoce
- DI** dirección incompleta

Grabar, el icono cambia de color azul a gris.

b) SEGUIMIENTO A LOS AFICHES “CAPACITACIONES EMPRESARIALES GRATUITAS AÑO 2010”.

Para este seguimiento se tiene en cuenta los 916 microempresarios que firmaron el Acta de Compromiso en las visitas de vinculación y los 14 microempresarios que firmaron el acta de compromiso en la Cámara de Comercio del Cauca.

A través de los desprendibles de MC (Mensajería Confidencial) que proporcionan la información.

Luego seleccionar la opción numero **8 registró seguimiento**, permite **Grabar** la entrega de correspondencia, el telemarketing, el pago y la asistencia de los participantes a un evento.

Para el caso se elige como tipo de evento “campaña” como lo indica el ejemplo ya que con las Afiches “Capacitaciones Empresariales Gratuitas Programa Formalízate 2010” se realizó una campaña de sensibilización:

Participantes a Evento

Información Evento

Por favor ingrese los datos solicitados

Fecha Inicial Fecha Final Tipo

[Seleccione el tipo de evento]

Asesoría

Campaña

Capacitación

Celebración

Charla

Diplomado

Feria

Rueda de Negocio

Seminario

Seminario - Taller

Taller

Luego se elige la opción de “Capacitaciones Empresariales Gratuitas Programa Formalízate 2010” como lo indica el ejemplo, esta despliega la ventana que contiene los participantes a los cuales se les envió el Afiche con la programación de las Capacitaciones ya definidos con su respectiva identificación apellidos, nombres, empresas, el nombre de su empresa y presenta las opciones correo, llamadas, pagos, asistencias y visitas.

Seguimiento Participantes a Evento

Información Evento

Si desea realizar otra consulta modifique los datos deseados

Fecha Inicial Fecha Final Tipo

Clic en el evento que desea registrar el seguimiento a los participantes

Evento	Fecha	Hora	Conferencista	Responsable
<u>Capacitación Empresarial Gratuita Programa Formalízate 2010</u>	2010-07-16	No aplica	NO REQUIERE	Maria Eugenia Solarte
<u>VISITAS DE VINCULACION PROGRAMA FORMALIZATE</u>	2010-07-30	No aplica	NO REQUIERE	Maria Eugenia Solarte

Participantes *VISITAS DE VINCULACION PROGRAMA FORMALIZATE*

Clic en la Acción que desea ejecutar : -> Enviar Carta , -> Realizar Llamada , -> Registrar Pago , -> Registrar Asistencia , -> Registrar Visita

Total Posibles Participante: **117**

Identificación	Apellidos	Nombres	Empresa	Establecimiento Comercio	Correo	Llamadas	Pagos	Asistencia	Visitas
1002802901	Campo Hurtado	Diana Milena	NO PERTENECE A EMPRESA	Calzado D y G					
100290413	Dorado Hoyos	Jose Luis	NO PERTENECE A EMPRESA	Discovery sport					
10031269	Erazo	Hector Augusto	NO PERTENECE A EMPRESA	Angelitos					
1003851666	Ramirez Sierra	Fabio Nelson	NO PERTENECE A EMPRESA	Intermoviles AN					
1003851873	Bedoya Osorio	Ruben	NO PERTENECE A EMPRESA	Tienda El Paisita Bedoya					
1010186341	Campo Solarte	Yury Marcela	NO PERTENECE A EMPRESA	Metropollo Popayán					

Para este caso clic en la opción -> Enviar Carta que corresponde al microempresario, Esta elección permite realizar el seguimiento de los Afiches enviados y no enviados de la siguiente manera:

Tomo un desprendible confirmo si le llego o no el Afiche y busco el microempresario con la opción Ctrl + F digito el nombre o número de cedula y clic en el icono y aparece esta ventanilla:

Cancelar

Datos Envío Correspondencia a : **Velasco Muñoz Juan Manuel**

Efectivo [Opcion] Fecha Recibido Observaciones Grabar

[Opcion]
Si
No

Aquí elijo la opción “efectivo” quiere decir si le llego el afiche selecciono **SI** de lo contrario **NO**, en la parte de la **fecha recibido** digito la fecha de su devolución o de su recepción en esta parte se debe digitar primero el año, luego el mes y para finalizar el día, para el caso se tomó las fechas del 2010-05-05 para su devolución y para la recepción, en la **observación** si el Afiche fue entregada se digito “recibió Afiche de Capacitaciones 2010” de lo contrario digito “No recibió Afiche de Capacitaciones 2010”.

c) SEGUIMIENTO MÓDULOS BÁSICOS.

Para el seguimiento de las capacitaciones empresariales gratuitas tomo la opción Número:

8 registró seguimiento: Esta opción permite **Grabar** la entrega de correspondencia, el Telemercadeo, el pago y la asistencia de los participantes a un evento.

Para el registro de los participantes a las sesiones de los Módulos Básicos, se toma la opción “Capacitación” en el tipo de evento como lo indica el ejemplo:

Seguimiento Participantes a Evento

Información Evento

Por favor ingrese los datos solicitados

Fecha Inicial 2010-01-01 Fecha Final 2010-12-31 Tipo [Seleccione el tipo de evento] Enviar

[Seleccione el tipo de evento]
Asesoría
Campaña
Capacitación
Celebración
Charla
Diplomado
Feria
Rueda de Negocio
Seminario
Seminario - Taller
Taller

Luego enviar, despliega todas las capacitaciones realizadas hasta el momento y selecciono el evento en el cual deseo registrar los seguimientos de los participantes se toma la opción actual en la cual se está trabajando, permite hacer un búsqueda de los participantes que desean registrarse o se registraron al evento.

Clic en el evento que desea registrar el seguimiento a los participantes

Evento	Fecha	Hora	Conferencista	Responsable
Responsabilidades Tributarias Y Libro Fiscal Grupo I	2010-04-26	4 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Responsabilidades Tributarias Y Libro Fiscal Grupo II	2010-04-27	3 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Documentos Basicos De Control Y Registro Contable Grupo I	2010-05-03	4:00 P.M.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Documentos Basicos De Control Y Registro Contable Grupo II	2010-05-05	3:00 P.M.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Gestion Financiera Y Capital De Trabajo Grupo I	2010-05-10	4:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Gestion Financiera Y Capital De Trabajo Grupo II	2010-05-11	3:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Estrategias De Inversion Y Apalancamiento Financiero Grupo I	2010-05-24	4:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Estrategias De Inversion Y Apalancamiento Financiero Grupo II	2010-05-27	3:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Aprenda Como Llegar Al Banco Para Acceder A Creditos Grupo I	2010-06-01	4:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Aprenda Como Llegar Al Banco Para Acceder A Creditos Grupo II	2010-06-03	3:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Mejore La Actitud Frente A Sus Clientes Grupo I	2010-06-08	4:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Mejore La Actitud Frente A Sus Clientes Grupo II	2010-06-09	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Incremente Las Ventas Con Los Recursos Con Los Que Cuenta Grupo I	2010-06-15	4:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Incremente Las Ventas Con Los Recursos Con Los Que Cuenta Grupo II	2010-06-16	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Como Atraer Nuevos Clientes	2010-06-22	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Vitrinas, La Ventana De Sus Ventas	2010-06-29	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte

Se da clic en la capacitación actual, esta despliega una ventana que contiene los posibles participantes con su identificación, apellidos nombres, empresas, el nombre de su empresa. Presenta las opciones de correo, llamadas, pagos, asistencias y visitas, como lo indica el ejemplo:

Participantes *Vitrinas, La Ventana De Sus Ventas*

Clic en la Acción que desea ejecutar: -> Enviar Carta, -> Realizar Llamada, -> Registrar Pago, -> Registrar Asistencia, -> Registrar Visita. Total Posibles Participantes: 29.

Identificación	Apellidos	Nombres	Empresa	Establecimiento Comercio	Correo	Llamadas	Pagos	Asistencia	Visita
1003851666	Ramirez Sierra	Fabio Nelson	NO PERTENECE A EMPRESA	Intermóviles AN					
1010186341	Campo Solarte	Yury Marcela	NO PERTENECE A EMPRESA	Metropólito Popayán					
10292656	Acosta Perez	Yhon Jairo	Abrego Foods E.U.	Abrego Foods					
10292993	Rosero Montilla	Luis Eduard	NO PERTENECE A EMPRESA	Red Colors Papelería, Telecomunicación y más					
10294534	Sanchez	Arnold	NO PERTENECE A EMPRESA	Dulce abeja					
10295838	MARTINEZ MARTINEZ	EDUARD FERNEY	NO PERTENECE A EMPRESA	ANGELS BLACK AND WHITE TATTOOS ESTUDIO					
10296352	Polo Mendez	Jesús Enrique	NO PERTENECE A EMPRESA	Ternuritas de Sofia					
10298469	Ruiz Mendez	Juan Pablo	NO PERTENECE A EMPRESA	Publicidad Vehicular					
10299817	Omen Quinayas	Arnobis	NO PERTENECE A EMPRESA	Tienda Marinella del Norte					
10300364	Dorado Pabon	Oscar Orlando	NO PERTENECE A EMPRESA	River Island					
10300742	Mejia Lozano	Robert Fabian	NO PERTENECE A EMPRESA	Productora de Chocolate Yireh					
10301218	Mingán Nuñez	Pablo Luaciano	NO PERTENECE A EMPRESA	E2 Diseño E Marketing E.U.					
10301926	Agredo Collazos	Jhon Jairo	NO PERTENECE A EMPRESA	Almacen y Taller Moto shop					
10302797	Ruiz Muñoz	Fabian	NO PERTENECE A EMPRESA	Telefonía Ruiz					
10303709	Sandemente Correa	Leonardo	NO PERTENECE A EMPRESA	COMERCIALIZADORA PUBENZA DEL CAUCA					
10308009	Yela Florez	Michael Jairo	NO PERTENECE A EMPRESA	DROGUERIA SERVICIOS SOCIALES DE PAULA					
10489924	Garces Molano	German Andres	NO PERTENECE A EMPRESA	MISCELANEA PIPE PARA TODA OCASION					

Se realiza el registro de seguimiento a llamadas:

Se toma la opción -> Realizar Llamada. Esta elección permite realizar el seguimiento a las llamadas realizadas sean o no efectivas, así:

Tomo los participantes de una base de datos previamente creada en Excel de la siguiente forma:

Opción numero **11 Informe de eventos**, Esta opción le permite consultar datos financieros, de seguimiento y participación de un Evento.

Se realiza este proceso selecciono el tipo de evento “capacitación” indicado en el ejemplo.

Seguimiento Participantes a Evento

Información Evento

Por favor ingrese los datos solicitados

Fecha Inicial Fecha Final Tipo

[Seleccione el tipo de evento]

Asesoría

Campaña

Capacitación

Celebración

Charla

Diplomado

Feria

Rueda de Negocio

Seminario

Seminario - Taller

Taller

Despliega las capacitaciones realizadas hasta el momento y selecciono la capacitación anterior a la actual ya que se trabaja con el registro de la anterior sesión, esta opción permite crear un seguimiento a los microempresarios que participaron de las capacitaciones.

Despliega la ventana que contiene los nombres de las capacitaciones realizadas hasta el momento, clic en la opción en la cual se desea tener un informe del seguimiento.

Clic en el evento que desea registrar el seguimiento a los participantes

Evento	Fecha	Hora	Conferencista	Responsable
Responsabilidades Tributarias Y Libro Fiscal Grupo I	2010-04-26	4 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Responsabilidades Tributarias Y Libro Fiscal Grupo II	2010-04-27	3 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Documentos Basicos De Control Y Registro Contable Grupo I	2010-05-03	4:00 P.M.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Documentos Basicos De Control Y Registro Contable Grupo II	2010-05-05	3:00 P.M.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Gestion Financiera Y Capital De Trabajo Grupo I	2010-05-10	4:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Gestion Financiera Y Capital De Trabajo Grupo II	2010-05-11	3:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Estrategias De Inversion Y Apalancamiento Financiero Grupo I	2010-05-24	4:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Estrategias De Inversion Y Apalancamiento Financiero Grupo II	2010-05-27	3:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Aprenda Como Llegar Al Banco Para Acceder A Creditos Grupo I	2010-06-01	4:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Aprenda Como Llegar Al Banco Para Acceder A Creditos Grupo II	2010-06-03	3:00 p.m.	JESUS MARIA MOSQUERA URRUTIA	Maria Eugenia Solarte
Mejore La Actitud Frente A Sus Clientes Grupo I	2010-06-08	4:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Mejore La Actitud Frente A Sus Clientes Grupo II	2010-06-09	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Incremento Las Ventas Con Los Recursos Con Los Que Cuenta Grupo I	2010-06-15	4:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Incremento Las Ventas Con Los Recursos Con Los Que Cuenta Grupo II	2010-06-16	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Como Atraer Nuevos Clientes	2010-06-22	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte
Vitrinas, La Ventana De Sus Ventas	2010-06-29	3:00 p.m.	VICTORIA EUGENIA PINO TERAN	Maria Eugenia Solarte

Luego despliega el informe de ese evento, indicado en el ejemplo:

Informe Evento : **Vitrinas, La Ventana De Sus Ventas** - Fecha de Realización : **2010-06-29** - Estado : **Finalizado**

1. Información Participantes



Para el seguimiento de las capacitaciones Se toma el listado “número de usuarios que confirmaron asistencia” y el listado “numero usuarios que asistieron al evento” anterior, estos datos se pasan a Excel para dar inicio al proceso de Telemarketing mencionado anteriormente, escogida la opción número **8 registro de seguimientos**, Ctrl + F se digita el número de identificación y se selecciona el icono -> **Realizar Llamada** que corresponde al microempresario y de esta manera realizar el seguimiento de las llamadas con la confirmación de la asistencia al modulo o inscripción a este, como lo indica el ejemplo:

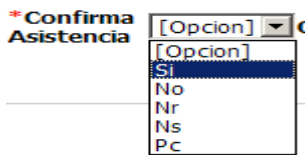
Datos Telemarketing a : **Narvaez Hector Jesus** - Nro. Tel. : **8306561** - Fax : **0** - Tel. Cel.: **3113934006**

efectivo *Interesado *Confirma Asistencia Observaciones

* Opcion : **NR** -> No Responde , **NS** -> No Sabe , **PC**

Si la llamada la contesta el propietario es efectiva y marco **SI**, de lo contrario marco **NO**.


Para la opción **interesado** se preguntó al propietario sobre el interés que tiene en el evento para el caso presenta estas opciones **SI**, **NO**, **NR** (no responde) en el caso que no conteste, **NS** (no sabe) en el caso que conteste otra persona que no sea el propietario, **PC** (por confirmar) en el caso que en el momento el propietario aun no lo sabe y desea llamar luego a confirmar su asistencia. Igualmente para la opción “confirma asistencia”, como lo indica el ejemplo:



En las observaciones se digita las razones que el microempresario o la persona que contesto ha proporcionado, si la llamada es efectiva se digita “confirma”. Luego se graba, el icono cambia de color Rojo a Azul.

Registro de asistencias a las sesiones de los Módulos Básicos.

Para confirmar la asistencia al evento realizado para el caso las capacitaciones en la misma opción número **8 registros de seguimientos** se realiza el proceso anterior selecciono el evento para el caso “capacitación” y luego clic en el último evento para registrar la asistencia de los microempresarios que firmaron el listado de asistencia presentado durante la capacitación en esta parte no importa si de la empresa asistieron 2 o 3 personas se marca la asistencia al propietario, los demás figuran en el listado físico para su respectivo certificado por parte del SENA:

Para esta parte presiona Ctrl + F y se digita el número de identificación, luego clic en el icono  -> Registrar Asistencia que corresponde al microempresario, esta opción permite registrar la asistencia a las sesiones de los diferentes Módulos Básicos como lo indica el ejemplo:



Se marca la asistencia al evento, la opción **SI** únicamente para obtener un registro de la asistencia a los Módulos.

Grabar, el icono cambia de color Rojo a Gris.

DESARROLLO DE CAPACITACIONES MÓDULOS BÁSICOS GRATUITOS.

Las capacitaciones se realizan 2 días a la semana lunes y martes con una duración de 4 horas cada sesión, se divide en 2 grupos con un cupo para 40 Personas por cada grupo en horarios de 3 a 7 de la noche para el primer grupo y de 4 a 8 para el segundo grupo, los instructores son proporcionados por el SENA, para cada sesión puede asistió el propietario, hijo u empleado y por la asistencia a 4 de las 5 sesiones el SENA le proporciono un certificado.

Además del proceso de Telemercadeo se realiza de manera constante y fiel el acompañamiento en las diferentes capacitaciones a través del registro en los listados de asistencia, facilitando el material correspondiente a la capacitación, al igual que los afiches de las capacitaciones empresariales gratuitas ya que muchos microempresarios no lo tienen.

Se tuvo un contacto personal con el microempresario con el fin de conocer sus inquietudes, sugerencias, necesidades y de esta manera comunicarlas a la Coordinadora del Proyecto.

También se realizó el control de las personas que ingresan al evento a través del listado de asistencia y el carnet de formalizado, se estuvo pendiente de sus necesidades y de esta manera las capacitaciones sean más productivas para los microempresarios.

Al culminar cada módulo se realizó una encuesta de satisfacción con el objetivo de conocer el nivel de agrado que las instalaciones, ayudas didácticas, instructor y la amabilidad de las personas que atendieron a los microempresarios que asistieron a la capacitación.

La tabulación y análisis de encuestas se realizan en el programa Excel, se presentan los resultados para su posterior corrección y exposición.

**Registro Fotográfico Capacitaciones empresariales gratuitas programa
Formálizate 2010**

Modulo Contable y Financiero



Modulo Servicio al Cliente











Modulo Administrativo







7.3 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SOBRE EL DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMALÍZATE

7.3.1 Presentación general del proyecto de formalización. El Programa de Formalización, nace de las políticas del Gobierno Nacional como una estrategia para incrementar la productividad y competitividad del sector empresarial en Colombia, esta política surge en el año 2006 y Con esta directriz, la Cámara de Comercio del Cauca ha dado origen al Programa Formalízate que busca Formalizar y fortalecer empresarialmente a 500 negocios informales en el Municipio de Popayán, Santander de Quilichao y El Bordo como estrategia para promover la competitividad del sector empresarial de estos Municipios¹⁷.

La idea es que en 2 años la Cámara de Comercio del Cauca formalice y fortalezca a 500 microempresarios en la Ciudad de Popayán, el objetivo es brindarles un acompañamiento en su desarrollo empresarial, la Cámara de Comercio del Cauca le interesa que además de cumplir con la ley 232, se les ofrezca una serie de servicios a los microempresarios en su vida de negocio.

Para lograr este propósito la Cámara de Comercio del Cauca formuló un proyecto al Banco Interamericano de Desarrollo, BID En Octubre del 2007, la formulación a cargo de la área de proyectos y luego su continuación quedaría en manos de la

¹⁷Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

actual Coordinadora del proyecto la Doctora María Eugenia Solarte encargada del Área de Comercio, con el fin de buscar recursos no reembolsables para los 500 beneficiarios de la Ciudad de Popayán¹⁸.

El proyecto nace con el nombre de **FORMALÍZATE** acompañado del slogan: 'HAZ QUE TU NEGOCIO PROSPERE' es un programa encaminado a fortalecer los negocios o unidades económicas informales que no cumplen con la ley 232/95.

La Cámara de Comercio del Cauca no podía esperar la aprobación del BID para iniciar el proceso ya que este proyecto estaba en su planeación estratégica, tenía que realizarse con la aprobación del BID o sin su aprobación para lo cual se concretaron una serie de actividades financiadas por la Cámara Comercio del Cauca, se colocó en marcha la identificación de informales ya que la Cámara no contaba con esa información y la poca información estaba desactualizada correspondía al año 1999 por lo cual debía actualizarse la base de datos con urgencia, para esto la Cámara de Comercio del Cauca contrato una firma la cual determino la realización de un muestreo en la zona Urbana de Popayán en la cual existía la mayor concentración empresarial, con el objetivo de realizar una caracterización, que consiste en conocer al empresario a través de datos personales y empresariales como la revisión de documentos de la empresa con el fin de aclarar dudas e identificar informales de esta manera se constituiría la base de datos.

En Febrero del 2008 el BID notifica la aprobación del proyecto y el 3 de Abril realiza una visita para un rediseño del proyecto en unos aspectos mínimos, el 18 de Septiembre se firmó el convenio entre la Cámara de Comercio del Cauca y el BID, en este momento el proyecto funcionaria con recursos de Cooperación técnica no reembolsables del BID FOMIN y recursos de la Cámara de Comercio del Cauca.

De esta manera se da inicio a los cuatro componentes que conforman el proyecto:

- El Mapeo Jurídico e identificación de potenciales beneficiarios.
- La parte de sensibilización y fortalecimiento de los beneficiarios.
- Aseguramiento y sostenibilidad.
- Difusión de los resultados y lecciones aprendidas.

EVOLUCIÓN DE LOS COMPONENTES: Primer componente: Mapeo Jurídico e Identificación de Potenciales beneficiarios.

Como se manifestó anteriormente la Cámara de Comercio del Cauca con recursos propios colocó en marcha la identificación de informales a través de la

¹⁸ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

contratación de una firma la cual determino la realización de un muestreo en la zona Urbana de Popayán con el objetivo de realizar una caracterización.

Para el desarrollo de los Componentes del Proyecto entre Octubre y Diciembre del 2008 se realiza la convocación y conformación del Consejo Asesor, ya que se debía contar con la participación de las instituciones que por su razón social harían parte del programa.

La conformación del Consejo Asesor se llevó acabo a través de la firma de un Convenio Marco Interinstitucional por medio del cual se realizó un acuerdo de voluntades para adquirir obligaciones y derechos firmado por las partes, con el fin de brindar una asistencia técnica no reembolsable específica para los beneficiarios del programa de formalización empresarial en la Ciudad de Popayán para este fin se constituyó una estrategia Integral de Formalización e Incentivos¹⁹. El Consejo Asesor está compuesto por 11 integrantes los cuales se reúnen cada 2 meses con la Coordinadora del proyecto con el objetivo de recibir informe de los avances además de aprobar y apoyar el proyecto.

El Consejo Asesor está conformado por:

Guillermo Alberto González Mosquera
Gobernador
Gobernación del Cauca
Jaime Augusto Burbano Castillo
Delegado Planeación Departamental
Gobernación del Cauca

Ramiro Antonio Navia Díaz
Alcalde
Cooperación
Alcaldía de Popayán
Arnold Wilson Pomeo
Alcaldía de Popayán
Elvia Roció Cuenca Bonilla
Concejo Municipal

Edgar Libio Delgado
Concejo Municipal

Franky Darío Almarío
Concejo Municipal

Oscar Torres Luna
Director Territorial Ministerio
de la Protección Social Cauca
María Aidé Arias Carvajal
Directora Regional
Instituto Colombiano de
Bienestar Familiar
Carlos Alberto Flórez Rovira
Coordinador Oficina de

Técnica COMFACAUCA
José María Arboleda Castrillón
Director Regional SENA
Leonor Melo de Velasco
Presidenta Ejecutiva
Fundación Mundo Mujer
Beatriz Castillo de Tarlin
Directora Ejecutiva
FENALCO Popayán
Rafaella Tello Ramírez
Gerente Oficina Popayán

¹⁹ Convenio marco para la adopción de una estrategia regional de formalización empresarial y fomento al emprendimiento

Gregorio Molano
Concejo Municipal

Luis Humberto Becerra Jorge
Concejo Municipal

Banco Caja Social BCSC
Luis Guillermo Céspedes
Vicerrector Institución Universitaria
Colegio Mayor del Cauca
Eliécer Constain Dorado
Director Regional²⁰

INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL CONSEJO ASESOR



21

Segundo componente: La parte de Sensibilización y Fortalecimiento de los beneficiarios.

A través de la elaboración y puesta en marcha de un Mapa de Incentivos, Esto consolidado en el desarrollo del Mapeo Jurídico el cual fue un trabajo en el que participaron las entidades mencionadas y la Cámara de Comercio del Cauca, este Mapeo arrojó un estudio Técnico de la Normativa Local de la Ciudad de Popayán, logrando que el BID aprobara e incluyera a Santander de Quilichao y que se trabajara el Bordo.

Este Mapeo Jurídico contiene esa característica Técnica de conocer en que Legislación está el Cauca, que normativa se está aplicando y de acuerdo a esa normativa arrojó una serie de incentivos sociales, tributarios y económicos, 31 incentivos que cada miembros del consejo asesor eligió según su prioridad y si era

²⁰ OP. CIT, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

²¹ ibíd.

realizable o no en mediano, corto y largo plazo, Ese fue uno de los resultados del Mapeo.

Ese documento ya está publicado en la página Web de la Cámara de Comercio del Cauca con la participación de los miembros del Consejo Asesor. También se realizó el estudio de potenciales beneficiarios este es el listado que la Cámara de Comercio del Cauca inicialmente trabajo, conocer dónde está el sector informal, ya que el proyecto tiene una característica trabajar con el informal que está funcionando en una infraestructura física que está desarrollando una actividad económica legal y donde se le puede llegar al informal a darle un servicio, un programa por parte de las entidades del Consejo Asesor y la Cámara de Comercio del Cauca, se obtuvo una caracterización luego de realizar 5517 visitas tanto a microempresarios formales como informales, identificando a 1143 informales que diligenciaron el formulario con la línea base de la Cámara de Comercio del Cauca, esa línea base se logró con la caracterización de las actividades desarrolladas por los microempresarios en ese entonces, la Cámara de Comercio del Cauca encontró que el 53% y debido a la vocación de Popayán corresponde al sector de Comercio, el 18 % Servicios Comunales y personales, el 11% restaurantes y Hoteles y la parte manufacturera el 10%.²²

El tema de simplificación de trámites, lo ha logrado la Cámara de Comercio del Cauca pero falta un poco más de difusión con la Alcaldía, comunicar que existe una ventanilla única para la parte de creación de empresa (**CAE**).

El Convenio Marco interinstitucional es el modelo que se quiere implementar a nivel nacional por parte del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, es una metodología que se está trabajando desde Bogotá, se están recogiendo todas las experiencias que están liderando las regiones en materia de formalización y la idea es que se pueda integrar todas las instituciones que tienen que ver con el sector empresarial.

la Cámara de Comercio del Cauca hasta el momento ha firmado 4 convenios de cooperación con las entidades Bancarias donde se ha pedido algunas condiciones especiales para los microempresarios tales como; No cobrar el estudio de crédito, no cobrar algunos temas de documentación y de esta manera el microempresario formalizado con la indicación de la Cámara de Comercio del Cauca se direcciona a uno de los 4 Bancos por medio de un carnet que contiene un código asignado a cada microempresario que pertenece al programa, la Cámara de Comercio del Cauca específicamente el Área de Comercio por medio de una asesoría en la parte contable ayuda al microempresario a programar sus pagos financieros a ser más organizado en la obligación que va a adquirir con el Banco.

²² *ibid.*

Realizado esto se recurrió al desarrollo del Segundo componente, sensibilización y fortalecimiento de los beneficiarios, la Cámara de Comercio del Cauca utiliza el enfoque de sensibilizar y no recurrir al poder coercitivo. Para esto en el año 2009 la Cámara de Comercio del Cauca ha realizado eventos de lanzamiento con el fin de dar a conocer los beneficios y las bondades del programa formalización, inicio en las diferentes zonas de la Ciudad de Popayán.

También el proyecto cuenta con un plan de medios diseñado por el área de comunicación de la Cámara de Comercio del Cauca, con ese plan de medio la Cámara da a conocer los resultados y los beneficios del programa, los medios hacen los registros y están cada vez asiendo la difusión del proyecto para atraer al potencial beneficiario y conozca de esta manera los beneficios del programa además de la página Web en la cual se encuentran todos los estudios, igualmente la Cámara de Comercio del Cauca logro construir un video de seguimiento al proyecto ya que en el año pasado no existió registro filmico sino fotográfico, la idea del video es vender el proyecto a nivel Nacional.

La Cámara de Comercio del Cauca tiene una alianza con la Secretaria de Salud por lo tanto los establecimicos como los salones de belleza, restaurantes, cafeterías, gozan de un registro gratuito si se ajustan a unas condiciones.

En el 2010 se realizó las visitas de vinculación al programa formalízate antes de esto se contrató una Firma consultora AECTF que pretendía realizar visitas de vinculación al menos a 2.000 microempresarios informales con el fin de brindarles información y asesoría sobre los temas legales y beneficios del programa para lograr la vinculación de 500 microempresarios informales al programa FORMALIZATE.

Esta firma contenía un grupo de asesores que realizaban visitas ya no como encuestador que diligencia unas preguntas, sino de visitador que por medio de una carpeta le daba a conocer al empresario todos los beneficios que tiene al acceder al programa de formalización.

Se lograron 1571 visitas a estos establecimientos cumpliendo con el objetivo de dar a conocer a los Microempresarios los beneficios del programa FORMALÍZATE. En esta visita se les hace entrega de la carpeta formalízate la cual contiene información sobre la ley 232 de 1995, el portafolio de servicios de la Cámara de Comercio del Cauca y portafolio de incentivos y beneficios del programa (de las instituciones de apoyo al programa), por ejemplo: el primer año no se paga el impuesto de Industria y Comercio y no se paga el uso de suelos.

Al igual que la invitación a vincularse en el programa a través del diligenciamiento de una acta de compromiso (intención) de vincularse al programa en la cual el microempresario conoce el origen de los recursos brindados, (BID y la Cámara de Comercio del Cauca) y que puede obtener esos beneficios por el hecho de

formalizarse reflejados en una serie de servicios y programas que la Cámara de Comercio del Cauca está ofreciendo, para esto el microempresario tiene que dedicar un tiempo a recibir las capacitaciones y la Cámara de Comercio del Cauca va a dedicar un tiempo en la asistencia técnica al negocio.

Después de firmar el acta de compromiso el microempresario debe llenar una ficha para la Formalización que contiene la invitación a cumplir con la Ley 232/95 y nombra los beneficios que obtendrá el microempresario al vincularse al programa. La Cámara de Comercio del Cauca logro 858 actas y entrego 2000 carpetas, adicionalmente se obtuvo la información requerida en las fichas de diagnóstico, lo cual permitirá a la Cámara de Comercio del Cauca, adelantar la propuesta de capacitación ofrecida a los microempresarios que manifestaron la intención de hacer parte del programa.

Los demás microempresarios se enteraron por medio del Sitio Web de la Cámara, plegables, radio, correo electrónico, cartelera de la sede, carta, prensa, contacto telefónico, etc.

La propuesta de capacitación ofrecida por la Cámara de Comercio del Cauca a los microempresarios que manifestaron la intención de hacer parte del programa, se realizó mediante la información obtenida de las fichas de diagnóstico la cual contenían la Identificación de necesidades de capacitación así se diseñó el afiche que contiene las “capacitaciones empresariales gratuita programa formalízate 2010” con los 5 modulo que ofrece (Contable y Financiero, Servicio al Cliente, Administrativo, Comercial y Talento Humano), cada módulo con una duración de 20 horas estas se dividen en 5 sesiones de 4 horas cada sesión una vez por semana, inician el 23 de Abril y finaliza el 10 de Noviembre del 2010.

El 18 de Junio de 2010 la Cámara de Comercio del Cauca ha realizado la contratación de la firma ASECONTRI LTDA de la ciudad de Popayán, el interés del proyecto cuando hace la convocatoria es que las firmas de Popayán legalmente registradas, renovadas y que tengan experiencia puedan ser partícipes de este proceso de convocatoria, la Cámara de Comercio del Cauca revisa las propuestas técnicas, económicas y la firma seleccionada es ASECONTRI LTDA es una firma de contadores de la ciudad de Popayán. su Junta Central la constituye los Doctores Ernesto Vélez líder de equipo de trabajo, María del Carmen Collazos encargada de la parte Contable y responsable de la Cartilla Contable, Deisy Delgado encargada de la parte de Mercadeo y responsable de la Cartilla de Mercadeo y Ana Milena encargada del trabajo de campo, su objetivo es prestar asistencia Técnica a 600 microempresarios en temas contables y de mercadeo distribuidos así 2 horas en contabilidad y 2 horas en mercadeo, personalizada en cada negocio de esta manera se da cumplimiento a los microempresarios que se encuentran formalizados y buscando sensibilizar a nuevos microempresarios , para esto se propone lo siguiente tomar como base los 390 formalizados que se encuentran registrados en el aplicativo CONEXCAUCA y

restar los 74 microempresarios que no se encontraron por varias razones dirección incorrecta, muerte del propietario etc, Obteniendo como dato real 316 formalizados confirmados, los 142 microempresarios se tomaran de los informales que aún se conservan de la primera visita y para finalizar 142 microempresarios restantes se tomaran de aquellos que firmaron el acta de compromiso y aun no se han formalizado.

La firma ASECONTRI LTDA convocó a los beneficiarios y a través de un instructivo empezó a discutir y dialogar sobre sus principales necesidades referente a los temas Contables y de Mercadeo, de este grupos focal resultó la Cartilla o Guía Didáctica y surgió de las necesidades del beneficiario y no de los especialistas, este proceso se llevó a cabo el 22 de Junio de 2010 y la presentación del borrador el 24 de Junio del 2010, ajustes y aprobación, para la entrega del diseño definitivo el 28 de Junio del 2010, posteriormente se dio inicio al proceso de capacitación para los asesores entre el 1 y 2 Julio del 2010 y se concluyó con la actividad de asesorías entre el 6 de Julio hasta el 6 de Agosto del 2010.

De esta manera la Cámara de Comercio del Cauca está cumpliendo al microempresario dedicando 2 horas al tema contable y 2 horas al tema de mercadeo²³.

Tercer componente: aseguramiento y sostenibilidad de las empresas formalizadas.

La Cámara de Comercio del Cauca le interesa que las empresas que se han formalizado y las que están por formalizarse entren en un proceso de permanencia y sostenibilidad.

La idea es que cuando el microempresario se registre tenga un acompañamiento en su iniciativa empresarial por parte de la Cámara de Comercio del Cauca y las entidades que conforman el Consejo Asesor.

Como resultado la Cámara de Comercio del Cauca tiene el CAE que ha atendido a 394 empresas, son los formalizados que la Cámara de Comercio del Cauca tiene a la fecha, se imprimió 1000 afiches con la programación de las capacitaciones empresariales gratuitas, resultado de las encuestas realizadas por la Cámara de Comercio del Cauca y de acuerdo a los resultados se conformó el programa capacitación empresarial gratuita que obedece gracias al convenio que se firmó entre la Cámara de Comercio del Cauca y el SENA.

²³ Grabación de reunión ordinaria del Consejo Asesor y la visita virtual del Doctor Carlos Novoa Especialista Sectorial del BID.

El SENA aporta los instructores para cada módulo.

Ya se concluyó el primer módulo básico Contable y Financiero, con una participación de 67 beneficiarios, en estos módulos se está dejando participar a los 394 beneficiarios, aun la Cámara de Comercio del Cauca no deja participar a los informales porque de esta manera quiere darle a entender al microempresario informal lo que pierde por no legalizarse y con los microcréditos la Cámara de Comercio del Cauca empieza a conseguir más microempresarios formales.

De igual manera el módulo de Servicio al Cliente acaba de concluir.

Se denota que al final de cada módulo se realiza una encuesta de satisfacción para evaluar al instructor, las instalaciones y la atención prestada por el Área de Comercio, con el fin de fortalecer el programa.

La parte de la certificación es una manera de atraer al microempresario a las capacitaciones ya que por medio del SENA obtiene su certificado la persona que asiste a 4 de las 5 sesiones del Módulo, independiente de si es el propietario, hijo u empleado, la entrega de los Certificados se realiza a través de un acto ceremonial, con el objetivo de reconocer el esfuerzo de asistir a 5 sesiones en horarios de 4 a 8 y de 3 a 7 de la noche en cualquiera de los 2 grupos.

Además la Cámara de Comercio del Cauca tiene módulos especializados de Importación y de Exportación, para la exportación de servicios turísticos, de un grupo liderado por la doctora Oriana Mendoza Presidente Ejecutivo a través del “proyecto Mipyme digital” que funciona con recursos del ministerio de comunicaciones, con un grupo de 70 beneficiarios que desarrollan toda la parte ecoturística en Popayán, ellos tienen sus fincas, senderos ecológicos y reciben las capacitaciones.

De los 70 beneficiarios se han formalizado 20, ellos reciben ese modulo especializado de como Exportar Servicios Turísticos a través del apoyo de Proexport Colombia, con los conferencistas, algunos los paga la Cámara de Comercio del Cauca y a través del ZEIKY la Cámara de Comercio les da todo el acompañamiento en cuanto a tramites.

Cuarto componente: Difusión de resultados y lecciones aprendidas.

El proyecto de formalización se ha vinculado a la mesa de formalización laboral y empresarial de la Comisión Regional de Competitividad, la Cámara de Comercio del Cauca tiene la vinculación de a la ruta de la formalización en Santander de Quilichao con la Doctora Sandra Ramírez quien lidera este proceso y tiene una réplica en Puerto Tejada.

En Santander de Quilichao en el año de 2009 se obtuvo 147 informales de los cuales se formalizaron 122 y en el primer trimestre del 2010 se logró formalizar a 56 microempresarios, en Puerto Tejada se identificó 270 informales y al momento se formalizo a 52 microempresarios.

En Puerto Tejada se realizó un análisis con la Alcaldía y un estudio que permitió ir a Puerto Tejada en unión con los empresarios del norte del departamento bajo el marco de un proyecto que se denomina “el norte del Cauca una región responsable”, para este proyecto se aportó una caracterización empresarial y esto permitió apoyar el proyecto del norte del Cauca una región responsable , a través de la alianza con la Alcaldía de Puerto Tejada y comenzar el programa de formalización a la par con el desarrollo del programa del norte y próximamente llegara a los municipios del norte Guachine, Caloto y Villa Rica.

Se tiene también que la réplica del proyecto se hace con recursos de la Cámara de Comercio del Cauca, en el Bordo igualmente se realizó una caracterización se aplicaron 97 formularios y se tiene hasta el momento 27 formalizados, igual con la línea base de la Cámara de Comercio del Cauca.

Se tiene que la comisión de accidentalidad pertenece al Consejo Asesor y que es el ente que está encargado de velar y apoyar la ejecución del proyecto.

Para terminar, la Cámara de Comercio del Cauca participo en el comité Nacional de Formalización esta fue una reunión que se realizó en el mes de Marzo en la cual se expuso toda la metodología que la Cámara de Comercio del Cauca está desarrollando en el Departamento del Cauca y la idea es integrarlo en un modelo a nivel Nacional.

Además de la participación en el foro que se desarrolló en Medellín el 15 de Julio del 2010 con el objetivo de hacer entrega del programa al nuevo Gobierno y de esta manera permanezca como una política nueva y tenga continuidad.

Esos son los resultados al 2010 para consolidar la información, la Cámara de Comercio del Cauca tiene a la fecha un total de 394 empresas formalizadas la idea es trabajar la parte de Asistencia Técnica y todas las estrategias a nivel de Incentivos²⁴.

7.3.2 Ficha técnica de la encuesta. Constatar previamente que la recogida de datos de esta investigación ha comportado la utilización de varias de las técnicas de investigación social disponibles. Si bien la encuesta ha representado la herramienta más potente en la fase de obtención de datos, esta ha venido

²⁴ Grabación de reunión ordinaria del Consejo Asesor y la visita virtual del Doctor Carlos Novoa Especialista Sectorial del BID.

acompañada de la utilización de Otras técnicas de carácter cualitativo como son las dinámicas de grupo y las entrevistas con expertos.²⁵

Diseño y realización. La encuesta ha sido desarrollada por la estudiante Nelsy Yanet Cadena Ibarra pasante en la Cámara de Comercio del Cauca y bajo la supervisión de la Coordinadora del Proyecto la Doctora María Eugenia Solarte y el asesor de la pasantía el Docente Diego de la Rosa.

Universo. Los microempresarios que pertenecen al programa de Formalización.

Tamaño de la muestra. 296²⁶ microempresas vinculados hasta el momento.

Muestreo. Estratificado por microempresas vinculados hasta el momento y bajo la aplicación del muestreo probabilístico aleatorio simple.

Nivel de confianza. Nivel de confianza del 95% y error $\pm 5\%$ para el análisis global y con un error de $\pm 10\%$ en el caso de los datos específicos de los microempresario²⁷.

Tipo de encuesta. Para determinar las variables que se analizaran se utilizó la Entrevista a la coordinadora del programa la Doctora María Eugenia Solarte con el fin de conocer el alcance del programa y las Encuestas, Las cuales se aplicaron durante la cuarta sesión del Módulo Comercial contenido en las capacitaciones gratuitas del programa Formalízate 2010, este cuestionario se aplicó a los microempresarios formalizados que conformaban el grupo número uno y dos entre las fechas del 20 y 23 de Septiembre, su aplicación se realizó en forma personal a los actores del objeto de estudio, la encuesta tenía como Objetivo Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del proyecto Formalízate ejecutado por la Cámara de Comercio del Cauca y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo).

Procesamiento e informe. A cargo de Nelsy Yanet Cadena Ibarra Pasante en la Cámara de Comercio del Cauca.

Dirección y coordinación de la investigación. Maria Eugenia Solarte coordinadora del proyecto formalízate y encargada del Area de Comercio de la Camara de Comercio del Cauca

Docente Diego de la Rosa asesor de Pasantía.

25 GOOGLE, ficha técnica de una encuesta, disponible en: <http://www.google.com/#sclient=psy&hl=es&site=&source=hp&q=ficha+tecnica+de+una+encuesta&aq=5&aqi=g10&aql=&oq=ficha+tecnica&psj=1&fp=1&cad=b>, (citado el 5 de abril de 2011)

²⁶ op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

²⁷op. Cit ,GOOGLE, ficha técnica de una encuesta

Diseño de la muestra. Para esto se aplicara la hoja de cálculo muestreo.xls (Excel97). En ella basta con introducir los distintos parámetros señalados para obtener el tamaño muestral correspondiente.

Parámetros: Para el tamaño de la población se tomó como base el Informe de Resultados en el cual se indican el desarrollo del Proyecto.

Los datos tomados corresponden al 17 de Septiembre del 2010, el total de la base del proyecto son (1649 informales, 1140 encuestados y 509 no encuestados) Se identificaron hasta ese momento 608 personas pertenecientes al REGISTRO MERCANTIL. 236 INFORMALES NO ENCUESTADOS, 372 INFORMALES ENCUESTADOS. De los cuales se tomo como base para obtener el tamaño muestral los **296**²⁸ microempresarios renovados al 2010, matriculados en el último año y vigentes, de los cuales 146 son microempresarios NO ENCUESTADOS (236), personas renovadas al 2010, matriculadas en el último año y vigentes y 150 son microempresarios ENCUESTADOS (372), personas renovadas al 2010, matriculadas en el último año y vigentes.

Para el desarrollo de este objetivo se aplicacó la fórmula de SISTEMA DE MUESTREO PROBABILÍSTICA ALEATORIO SIMPLE dado que esta investigación emplearía encuestas.

Muestral De Una Población Finita – formula:

$$n = Z^2_{\alpha} \frac{N^2 pq}{i^2(N-1) e^2 + Z^2_{\alpha} pq}$$

n = Tamaño muestral

N = Tamaño de la población, número total de microempresarios vinculados al programa

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha = 0,05$ y 2,58 para $\alpha = 0,01$.

P = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable ($p = 0,5$), que hace mayor el tamaño muestral.
 $q = 1-p$ (Si $p = 30\%$, $q = 70\%$)

e = Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para un error del 10%, introduciremos en la fórmula el valor 0,1. Así, con un error del 10%, si el parámetro estimado resulta del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para $\alpha = 0,05$) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%. Vemos, por tanto, que la amplitud total del intervalo es el doble del error que introducimos en la fórmula.

²⁸ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

Desarrollo de la formula

N = 296 microempresarios hasta el momento vinculados al programa²⁹.

Z = 1.96

P = 0.5

q = 0.5

e = 0.1

n =?

Desarrollo de la formula

n = $Z^2_{\alpha} \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1) e^2 + Z^2_{\alpha} pq}$

$$n = \frac{(1.96)^2 (296) (0.25)}{(296-1) (0,01) + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$n = \frac{284.2784}{3.9104}$$

$$n = 72,69803601$$

n = 73 tamaño muestral

Muestreo utilizando la hoja de cálculo Excel para Población conocida³⁰

z 1,96 (α =0,05) 2,58 (α =0,01)
1,96
p (frecuencia esperada del parámetro)
0,5
e (error que se prevé cometer)
0,1
Población
296
Tamaño muestral
73

Como el tamaño de muestra es mayor al 5%, entonces reducimos el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

²⁹ Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

³⁰ Biblioteca virtual, hoja de cálculo Excel para Población conocida ,disponible en: WWW.GOOGLE.COM, (citado el 10 de abril de 2011)

N = 296

n = 73

$$n^0 = \frac{73}{1 + \frac{73}{296}}$$

$$n^0 = \frac{73}{1.246621622}$$

$$n^0 = 58.55826556$$

Total: 58 microempresarios a los cuales se les aplico la encuesta propuesta.

7.3.3 análisis comparativo impacto del programa formalízate en el número de matrículas de los años 2007 al 2010. El análisis comparativo no es más que un estudio detallado de las características actuales de una situación para compararla con otras y en la mayoría de los casos se apoya de esas comparaciones para hacer mejoras.³¹

El presente análisis compara la siguiente situación el número de matrículas de personas naturales y jurídicas para los años 2007 ante el número de matrículas de personas naturales y jurídicas en el año 2008 se toma este año debido a la intervención del BID en el proyecto Formalízate, lo que se trata de analizar es el impacto en el número de matrículas que trae este convenio en los años 2009, 2010 incluido el año 2008, para este análisis se contó con la ayuda de los registros de matrícula mercantil en Popayán entre los años 2007 a 2010 y la metodología y numero de formalizados en los años 2009 a 2010 con el objetivo principal de plantear soluciones que se basen principalmente en la construcción de estrategias para fortalecer el programa, las estrategias se realizan con el fin no solo de servir como herramienta para la generación y construcción de modelos de formalización, sino para que aporten en el análisis de tendencias y Patrones de ejecución un instrumento útil para la planificación y evaluación de Políticas de Formalización y de esta manera, se obtenga un mayor provecho del proceso de diseño, ejecución y capital.

✚ INFORMACION PROPORCIONADA PARA EL ANALISIS COMPARATIVO **✚ METODOLOGIA APLICADA EN EL PROYECTO FORMALIZATE**

La Cámara de Comercio del Cauca formuló un proyecto al Banco Interamericano de Desarrollo, BID En Octubre del 2007, la formulación a cargo de la área de proyectos y luego su continuación quedaría en manos de la actual Coordinadora del proyecto la Doctora María Eugenia Solarte encargada del Área de Comercio,

³¹ BIBLIOTECA VIRTUAL, Wikipedia, disponible en: www.google.com.co/wikipedia,(citado el 15 de abril de 2011)

con el fin de buscar recursos no reembolsables para los 500 beneficiarios de la Ciudad de Popayán³².

La Cámara de Comercio del Cauca no podía esperar la aprobación del BID para iniciar el proceso ya que este proyecto estaba en su planeación estratégica, tenía que realizarse con la aprobación del BID o sin su aprobación para lo cual se concretaron una serie de actividades financiadas por la Cámara Comercio del Cauca, se colocó en marcha la identificación de informales ya que la Cámara no contaba con esa información y la poca información estaba desactualizada correspondía al año 1999 por lo cual debía actualizarse la base de datos con urgencia, para esto la Cámara de Comercio del Cauca contrato una firma la cual determino la realización de un muestreo en la zona Urbana de Popayán en la cual existía la mayor concentración empresarial, con el objetivo de realizar una caracterización, que consiste en conocer al empresario a través de datos personales y empresariales como la revisión de documentos de la empresa con el fin de aclarar dudas e identificar informales de esta manera se constituiría la base de datos.

En Febrero del 2008 el BID notifica la aprobación del proyecto y el 3 de Abril realiza una visita para un rediseño del proyecto en unos aspectos mínimos, el 18 de Septiembre se firmó el convenio entre la Cámara de Comercio del Cauca y el BID, en este momento el proyecto funcionaria con recursos de Cooperación técnica no reembolsables del BID FOMIN y recursos de la Cámara de Comercio del Cauca.³³

El presupuesto del programa se proyectó en US\$288.992, de los cuales el BID aporta en efectivo un total de US\$149.205, la Cámara coloca el excedente US\$ 139.787, distribuidos en recursos en efectivo y en especie, sin embargo como el proyecto se prolongó por un año más, a mayo de 2011, la Cámara de Comercio del Cauca había ejecutado un total de US\$ 167.123,89.³⁴
Distribuido de la siguiente forma:

³² Op. Cit, WWW.CCCAUCA.ORG.CO

³³ Grabación de reunión ordinaria del Consejo Asesor y la visita virtual del Doctor Carlos Novoa Especialista Sectorial del BID.

³⁴ BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO) LEG/SGO/CO-1583286-08 #31

	FOMIN	Contrapartida	Total	% FOMIN
1. Componente I. Componente I. Mapeo jurídico e identificación de potenciales beneficiarios	20,000	37,040	57,040	35%
2. Componente II. Sensibilización y fortalecimiento a beneficiarios para la legalización	47,791	8,063	55,854	86%
3. Componente III. Aseguramiento y sostenibilidad de las empresas formalizadas	68,989	33,915	102,904	67%
4. Componente IV.	6,000	0	6,000	100%
5. Unidad Ejecutora	0	50,769	50,769	0%
6. Evaluación y monitoreo y auditoría	0	10,000	10,000	0%
7. Imprevistos	6,425	0	6,425	100%
TOTAL	149,205	139,787	288,992	
%	52%	48%		

Para el desarrollo de los Componentes del Proyecto entre Octubre y Diciembre del 2008 se realiza la convocación y conformación del Consejo Asesor, ya que se debía contar con la participación de las instituciones que por su razón social harían parte del programa.

La conformación del Consejo Asesor se llevó a cabo a través de la firma de un Convenio Marco Interinstitucional por medio del cual se realizó un acuerdo de voluntades para adquirir obligaciones y derechos firmado por las partes, con el fin de brindar una asistencia técnica no reembolsable específica para los beneficiarios del programa de formalización empresarial en la Ciudad de Popayán para este fin se constituyó una estrategia Integral de Formalización e Incentivos³⁵. El Consejo Asesor está compuesto por 11 integrantes los cuales se reúnen cada 2 meses con la Coordinadora del proyecto con el objetivo de recibir informe de los avances además de aprobar y apoyar el proyecto.

De esta manera se da inicio a los cuatro componentes que conforman el proyecto:

- ❖ El Mapeo Jurídico e identificación de potenciales beneficiarios.
- ❖ La parte de sensibilización y fortalecimiento de los beneficiarios.
- ❖ Aseguramiento y sostenibilidad.
- ❖ Difusión de los resultados y lecciones aprendidas.

EVOLUCIÓN DE LOS COMPONENTES: Primer componente: Mapeo Jurídico e Identificación de Potenciales beneficiarios.

³⁵ Convenio marco para la adopción de una estrategia regional de formalización empresarial y fomento al emprendimiento

Las actividades incluidas en este componente son las siguientes:

- ✓ Estudio e identificación de los potenciales beneficiarios en las tres zonas de la ciudad (microempresas informales), se visitaron y analizaron las causas individuales de su informalidad, línea base y sus requerimientos específicos en cuanto a capacitación y/o asistencia técnica.
- ✓ Desarrollo y aplicación de la metodología de la línea base.
- ✓ Mapeo jurídico se elaboró un estudio de las leyes, normas etc, que obstaculizan la formalidad y se propuso recomendaciones e incentivos que faciliten la formalización.
- ✓ Generación de consensos institucionales (público-privado) y ejecutar un plan de acción que permita ejecutar y materializar los cambios y poner en operación incentivos para la formalización.³⁶

Segundo componente: La parte de Sensibilización y Fortalecimiento de los beneficiarios.

Las actividades incluidas en este componente son:

- ✓ Diseño del plan de comunicación y abordaje a los potenciales beneficiarios a través de campañas informativas, circulares, cartillas, trabajo de campo, pagina web y un video de seguimiento.
- ✓ Se realizó eventos colectivos de sensibilización con el objetivo de lograr un mayor acercamiento con los microempresarios.
- ✓ Se realizó visitas de vinculación individual y vinculación al programa de microempresas informales.
- ✓ Se brindó capacitaciones sobre formalización y se distribuyó cartillas donde se dio a conocer los principales trámites.
- ✓ Se brindó asistencia técnica específica en temas como costos, contabilidad, finanzas y marketing.
- ✓ Se acompañó a las empresas beneficiarias para que formalicen su empresa en el CAE.³⁷

Tercer componente: aseguramiento y sostenibilidad de las empresas formalizadas.

Las actividades incluidas en este componente son las siguientes:

- ✓ Refuerzo en asistencia técnica especializada según necesidad de cada empresa.

³⁶ BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO) LEG/SGO/CO-1583286-08 #31

³⁷ BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO) LEG/SGO/CO-1583286-08 #31

- ✓ Planeación, diseño y ejecución de un evento ferial para los beneficiarios que tramitaron su formalización.
- ✓ Capacitación empresarial a los beneficiarios en temas tales como: seguridad social, administración, innovación y talento humano.

Cuarto componente: Difusión de resultados y lecciones aprendidas.

Las actividades incluidas en este componente son las siguientes:

- ✓ Sistematización de la metodología, los productos y conocimientos adquiridos en el desarrollo del proyecto.
- ✓ Realización de un plan de sostenibilidad.
- ✓ Realización de la evaluación final del programa.
- ✓ Evento regional de cierre del convenio.³⁸

NUMERO DE MATRICULAS AÑO 2007

Se realizaron en total 1.702 matrículas correspondientes al Municipio de Popayán de las cuales se encuentran activas a la fecha 481 matrículas³⁹.

NUMERO DE MATRICULAS AÑOS 2008 AL 2011

MATRICULAS REALIZADAS DE POPAYAN												
MES	PN 2008	PN 2009	PN 2010	PN 2011	ESTAB 2008	ESTAB 2009	ESTAB 2010	ESTAB 2011	PJ 2008	PJ 2009	PJ 2010	PJ 2011
Enero	147	153	132	146	152	139	130	149	10	7	12	21
Febrero	214	166	187	152	230	156	191	162	17	13	17	18
marzo	183	174	272	191	193	161	249	176	15	14	14	23
abril	221	147	134	152	255	135	148	150	20	6	18	17
mayo	154	132	110	141	171	142	116	140	16	11	12	25
junio	119	136	112	145	131	145	120	158	13	11	11	23
julio	133	118	119	117	149	116	134	124	10	8	16	17
agosto	138	105	127	136	153	118	131	137	16	12	10	15
septiembre	139	133	155	127	142	136	160	138	12	10	15	19
octubre	95	111	162		103	109	168		10	11	10	
noviembre	78	78	107		83	78	119		5	11	14	
diciembre	36	39	45		43	45	47		3	7	13	
TOTAL	1657	1453	1662	1307	1805	1480	1713	1334	147	121	162	178

JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

Se tiene que el número de matrículas que corresponden a personas naturales para el año 2008 se encuentra en 1657, en comparación para el año 2009 baja a 1453 matriculados y para el año 2010 crece a 1662 matrículas, en cuanto al número de matrículas de personas jurídicas se tiene que para el año 2008 es de 147 matriculados, para el año 2009 baja a 121 matriculados y crece para el año

³⁸ BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO) LEG/SGO/CO-1583286-08 #31

³⁹ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

⁴⁰ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

2010 a 162 matriculados, se tiene un total de establecimientos para el año 2008 de 1805 matriculados , para el año 2009 de 1480 matriculados y para el año 2010 se tiene 1713 matriculados.

DESARROLLO DEL ANALISIS COMPARATIVO

Para el análisis se toma los resultados del número de matrículas para el año 2007 nos muestra que se realizaron en total 1.702 matrículas correspondientes al Municipio de Popayán de las cuales se encuentran activas a la fecha 481 matrículas⁴¹, luego de la implementación del Proyecto Formalízate y la firma del convenio entre la Cámara de Comercio del Cauca y el BID el 17 de Septiembre del año 2008 indica que el número de matrículas se encuentran en 1.805 establecimientos, 1.657 personas naturales matriculadas y 147 personas jurídicas matriculadas, lo que da a entender que el número de matrículas nuevas subieron pero esto no determina que el proyecto este influyendo ya que se encontraba en el desarrollo del primer componente el cual era la identificación de informales ya que la Cámara no contaba con esa información y la poca información estaba desactualizada correspondía al año 1999⁴², debido a esto el análisis más representativo se encuentra en el segundo periodo del 2009 ya que en este lapso de tiempo se vincula a los microempresarios al programa.

Para el siguiente análisis se dividirá el número de matrículas para el año 2009 en dos periodos, el primer periodo comprendido entre Enero a Junio y el segundo entre Julio a Diciembre ya que el proyecto formalízate incorporo a los microempresarios al programa en el segundo periodo estos datos permiten realizar un análisis del impacto causado en los microempresarios representado en el número de matrículas realizadas en este periodo.

Para el primer periodo se tiene 908 matrículas correspondientes a personas naturales, 62 matrículas correspondientes a personas jurídicas y 878 establecimientos matriculados⁴³ en este periodo aún se está realizando la identificación de informales y la planeación de un futuro abordaje.

En el segundo periodo del 2009 se realizó visitas de vinculación al programa y el FOMIN desembolso el 20% de los recursos que corresponden a US\$29.841 de los US\$149.205 que le corresponden a su aporte y habiendo concluido la etapa del Mapeo Jurídico además de 3.000 volantes empleados para la campaña de información del proyecto , dos ruedas de prensa informativas, un evento oficial de lanzamiento del programa, eventos de sensibilización e información en cada zona

⁴¹ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

⁴² Grabación de reunión ordinaria del Consejo Asesor y la visita virtual del Doctor Carlos Novoa Especialista Sectorial del BID.

⁴³ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

de influencia del programa, 600 visitas de vinculación al programa, asistencias técnicas especializadas en temas como costos, contabilidad, finanzas y marketing⁴⁴, como se observa el gran esfuerzo empleado por la Cámara de Comercio del Cauca en costo y tiempo logro simplemente una vinculación de 290 microempresarios al programa quienes recibieron su credencial de empresario formal⁴⁵ al realizar la comparación con el número de matrículas nuevas no es significativa ya que como se observa en el cuadro Matrículas realizadas de Popayán se tiene los siguientes datos, 545 matrículas de personas naturales, 59 matrículas de personas Jurídicas y 602 establecimientos matriculados⁴⁶ se analiza que el número de matrículas disminuyeron en casi la mitad ya que comparando los dos periodos se tiene una diferencia en disminución para el segundo periodo de 363 matrículas de personas naturales, 3 matrículas de personas Jurídicas y 276 establecimientos matriculados los cuales por algún motivo ya no se matricularon, si el programa es nuevo debería generar un aumento en el número de matrículas y no lo contrario esto se debería a la metodología que contiene fallas en su proceso de abordaje ya que debería existir un numero representativo en número de matrículas para este periodo en contraste con el numero de formalizados lo que da a entender que el Programa no es representativo para los microempresarios y no genera conciencia de formalización.

En comparación al primer periodo del 2010 comprendido entre Enero y Junio, y con un desembolso del 33% por parte del FOMIN que corresponde a US\$49.254,19 de los US\$149.205 que componía su aporte y un desembolso de la contrapartida de un 62% que corresponde a US\$88.410,99 de un US\$139.787 que componía su aporte, para ese primer periodo el consejo asesor trabajo por la materialización de los 31 incentivos del mapeo jurídico, además de la participación en el Comité Nacional de Formalización liderado por Comfecámaras, se realizó un convenio SENA-Cámara para brindar capacitación gratuita y certificada y la difusión de 4 convenios con entidades bancarias entre los formalizados⁴⁷, estos grandes esfuerzos lograron un numero de 396 microempresarios formalizados, se contaría con un incremento de 106 formalizados para este primer periodo del 2010 en comparación al segundo periodo del 2009, el número de matrículas para este primer periodo corresponde a 947 matriculados en cuanto a personas naturales, 84 correspondientes a personas jurídicas y 954 establecimientos matriculados⁴⁸, se observa que el número de matrículas aumento en 402 para personas naturales, 25 para personas Jurídicas y 352 establecimientos matriculados datos .

⁴⁴ BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO) LEG/SGO/CO-1583286-08 #31

⁴⁵ **REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009**

⁴⁶ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

⁴⁷ **PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010**

⁴⁸ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

Como análisis en base a estos datos se tiene que el aumento en el número de matrículas no representa que el programa genere un impacto esperado ya que el número de formalizados no es significativo en comparación al periodo anterior a pesar de los esfuerzos empleados por la Cámara de Comercio del Cauca ya que el número de matriculados no es generado por el interés en el programa, sino en base a aquellos microempresarios que se matricularon por primera vez se los abordo para brindarles información de formalízate y así son invitados a formar parte del programa y gocen de estos beneficios, por lo tanto los métodos utilizados en el programa no generan formalización.

En comparación con el segundo periodo del 2010 comprendido entre Julio y Diciembre y para el cual se cuanta con un desembolso por parte del FOMIN de 52.8% que corresponde a US\$78.788,37 de los US\$149.205 que componía su aporte y la contrapartida que aporta hasta el momento con el 82.4% que corresponde al US\$115.195,68, de un US\$139.787 que componía su aporte, para esa fecha se llevó a cabo las siguientes actividades los cuatro eventos de sensibilización, una rueda de prensa para dar a conocer los incentivos tributarios del acuerdo 016 de 2010, un evento de socialización de los incentivos tributarios con los potenciales beneficiarios, 632 microempresarios que recibieron asistencias técnicas gratuita y personalizada en los temas contables y de mercadeo y los 500 microempresarios que recibieron de forma gratuita la cartilla rumbo al éxito de mi negocio, se realizó un evento de clausura para la graduación de 130 de los 552 microempresarios capacitados además de 5 reuniones del consejo asesor estructurando un plan de trabajo para el logro de incentivos, se firmó un convenio entre la CCC y el SENA para el Fortalecimiento de los Microempresarios Beneficiarios del Programa de Formalización⁴⁹. Se contempla un numero de formalizados para el segundo periodo de 508 microempresarios que en comparación con el primer periodo del 2010 aumenta en 112 formalizados para el segundo periodo del 2010 y el número de matrículas que corresponden a ese periodo se encuentran entre 715 personas naturales, 78 personas Jurídicas y 759 establecimientos matriculados para este periodo⁵⁰

Se analiza que para este segundo periodo en comparación al primer periodo del 2010 el número de matrículas disminuyo en 232 matriculados en cuanto a personas naturales, 6 matriculados correspondientes a personas jurídicas y 195 establecimientos matriculados, a pesar de los logros alcanzados en el programa.

Lo cual da a entender que no existe una coherencia en cuanto al número de matrículas con el número de Formalizados como se explicó anteriormente muchos microempresarios no muestran interés en el programa y su participación es relevante no lo consideran como un impulsador o motivador que provoque la

⁴⁹ REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2010 - DICIEMBRE 2010

⁵⁰ REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2010 - DICIEMBRE 2010

formalización por lo cual la coordinadora del programa recurre como medida para salvaguardar el programa la invitación de nuevos matriculados para completar la meta de formalizar a 500 microempresarios ya que los métodos de sensibilización no están causando los resultados deseados esto se debe a que carecen de innovación y saturan al microempresario con demasiada información causando molestias y desinterés.

7.3.4 Construcción de matrices

MATRIZ MEFE

Para el análisis de impacto de las variables externas se elaboró la Matriz de Factores Externos (MEFE).

CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA MATRIZ DE EVALUACION EXTERNA Aplicación de la Matriz de Factores Externos (MEFE)

Factores Críticos para el Éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
OPORTUNIDADES			
1. El Comité Asesor que forman parte del proyecto y sus funciones.	0,1	4	0,4
2. Capacitaciones orientadas por actividades económicas.	0,07	4	0,28
3. La vinculación del proyecto a la mesa de formalización laboral y empresarial de la Comisión Regional de Competitividad.	0,07	4	0,28
4. La vinculación de la Cámara de Comercio del Cauca a la ruta de la formalización en Santander de Quilichao en el proyecto denominado "el norte del Cauca una región responsable"	0,1	4	0,4
5. La participación de la Cámara de Comercio del Cauca en el comité Nacional de Formalización con la finalidad de integrar el proyecto en un modelo a nivel Nacional.	0,15	4	0,6
6. Entrega del proyecto al nuevo Gobierno y de esta manera permanezca como una política nueva y tenga continuidad.	0,1	4	0,4
AMENZAS			
1. Cultura de informalidad y baja vocación de emprendimiento de la región	0,05	1	0,05
2. Baja cultura tributaria	0,05	1	0,05
3. Falta de articulación entre las entidades, su función y beneficiarios.	0,05	1	0,05
4. Existen mensajes encontrados de las entidades en las actividades de abordaje, promoción y sanción a la informalidad y formalidad.	0,1	1	0,1
5. Peso de los costos de formalidad superiores a la capacidad instalada y capacidad de reacción de la pequeña empresa.	0,03	1	0,03
6. Sobrediagnóstico del tema con pocas apuestas efectivas en términos de soluciones	0,03	1	0,03
7. Competencia desleal entre formales e informales	0,1	1	0,1
TOTAL	1		2,77
AMENZAS	MAYOR	1	
	MENOR	2	
OPORTUNIDADES	MENOR	3	
	MAYOR	4	

La evaluación de esta Matriz del Factor Externo da como resultado un valor de 2.77, lo que es mayor al promedio de 2.5; nos indica que el Programa Formalízate

cuenta con un número significativo de oportunidades, las cuales puede aprovechar para el logro de su propósito el cual es incrementar la productibilidad y competitividad del sector empresarial del Cauca a través de la formalización y fortalecimiento empresarial de los negocios informales en los municipios de Popayán, Santander de Quilichao y el Bordo-Patía, factores que influyen muy significativamente como son el Comité Asesor que forman parte del proyecto, las capacitaciones orientadas por actividades económicas, La vinculación del proyecto a la mesa de formalización laboral y empresarial de la Comisión Regional de Competitividad, la vinculación a la ruta de la formalización en Santander de Quilichao en el proyecto denominado “el norte del Cauca una región responsable” y la participación de la Cámara de Comercio del Cauca en el comité Nacional de Formalización con la finalidad de integrar el proyecto en un modelo a nivel Nacional, de esta manera permanezca como una política nueva y tenga continuidad, todo esto proporciona que se tenga un ambiente adecuado para el funcionamiento del proyecto, a pesar de esto el programa enfrenta serias amenazas que influyen su ejecución como son la cultura de informalidad y baja vocación de emprendimiento de la región, la baja cultura tributaria, la falta de articulación entre las entidades, su función y beneficiarios ya que existen mensajes encontrados de las entidades en las actividades de abordaje, promoción y sanción a la informalidad y formalidad, además el peso de los costos de formalidad superiores a la capacidad instalada y capacidad de reacción de la pequeña empresa y el sobrediagnóstico del tema con pocas apuestas efectivas en términos de soluciones todo esto ocasiona que exista una competencia desleal entre formales e informales ya que la formalidad no ofrece las expectativas deseadas por los microempresarios esto explicaría porque la baja vinculados al programa formalízate en el segundo periodo del año 2009 fue de 290⁵¹ microempresarios formalizados y para el primer periodo del año 2010 fue de 396⁵² microempresarios vinculados.

MATRIZ MEFI

Para el análisis de impacto de las variables internas se elaboró la Matriz de Factores Internos (MEFI), para ver cómo está el Proyecto internamente, que tiene y de que carece.

⁵¹ **REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009**

⁵² **PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010**

CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
MATRIZ DE EVALUACION DEL FACTOR INTERNO
Aplicación de la Matriz de Factores Internos (MEFI)

Factores Críticos para el Éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS			
1. Conocimiento del Programa Formalízate por parte de los microempresarios.	0,05	4	0,2
2. Idoneidad de los Módulos de Capacitación impartidos.	0,03	4	0,12
3. Asistencias en los negocio en la parte Contable y de Mercadeo.	0,05	4	0,2
4. El acompañamiento constante por parte de la Cámara de Comercio del Cauca en asesorías a los negocios.	0,05	4	0,2
5. Continuidad que brinda el programa.	0,07	4	0,28
6. Capacidad de apoyo tecnológico para brindar el programa.	0,05	4	0,2
7. Capacidad de mercadeo continuo.	0,03	4	0,12
8. El Centro de Atención Empresarial (CAE) el cual permite minimizar el tiempo, contactos, costos del proceso de creación y formalización de empresas.	0,02	4	0,08
9. Beneficios que brinda el programa de capacitaciones gratuitas a los microempresarios	0,03	4	0,12
10. Alto grado de satisfacción con respecto al desarrollo del programa en general.	0,05	4	0,2
11. Pertinencia de los módulos y temas de capacitación.	0,04	4	0,16
12. Posibilidad de acceder a créditos con el sector financiero	0,04	4	0,16
DEBILIDADES			
1. Microempresarios que dudan y no garantizan su permanencia.	0,04	1	0,04
2. Baja calidad en la información suministrada en el material de estudio en las capacitaciones.	0,05	2	0,1
3. Baja competitividad de los conferencistas para las capacitaciones.	0,05	1	0,05
4. Baja difusión del programa.	0,04	1	0,04
5. Saturación con material informativo de todas las actividades a realizarse en la Cámara de Comercio del Cauca causante de confusión.	0,03	2	0,06
6. Telemercadeo continuo	0,04	2	0,08
7. El programa no contempla la diferencias entre lo que es invitar a la formalidad y mantenerse en la formalidad.	0,07	1	0,07
8. Los diseños no contemplan diferencias de abordaje y énfasis de acuerdo a la naturaleza de la actividad y el perfil del empresario.	0,04	1	0,04
9. Debilidad en los procesos de vigilancia y control a los establecimientos de comercio	0,03	1	0,03
10. Las acciones de formalización han sido bienintencionadas e intuitivas.	0,03	2	0,06
11. El paquete de incentivos ofreciendo tiene productos ya existentes, carece de innovación.	0,02	1	0,02
12. Débil manejo metodológico por parte de los tutores del programa.	0,05	1	0,05
TOTAL	1		2,68
FORTALEZA	MENOR	3	
	MAYOR	4	
DEBILIDAD	MAYOR	1	
	MENOR	2	

Al realizar el análisis de esta matriz se obtuvo como resultado 2.68, este valor está por encima del promedio 2.5 lo que nos indica que el Proyecto se encuentra en una posición aceptable; Sus grandes debilidades se encuentran entre la saturación con material informativo de todas las actividades a realizarse en la Cámara de Comercio del Cauca causante de confusión en los microempresarios al igual que el malestar que genera el telemercadeo continuo además el programa no contempla la diferencias entre lo que es invitar a la formalidad y mantenerse en la formalidad esto debido a que los diseños metodológicos proporcionados en el programa no contemplan diferencias de abordaje y un énfasis de acuerdo a la naturaleza de la actividad y el perfil del empresario ya que los esfuerzos enfocados por la Cámara de Comercio del Cauca han sido bienintencionadas e intuitivas y esto proporciona que el paquete de incentivos ofrezca productos ya existentes que carecen de innovación que dan como resultado microempresarios que dudan y no garantizan su permanencia o vinculación al programa, de esta manera se justifica el bajo crecimiento en número de formalizados para el segundo periodo del año 2009 fue de 290⁵³ microempresarios formalizados y para el primer periodo del año 2010 fue de 396⁵⁴ microempresarios vinculados.

MATRIZ DOFA

El Análisis **DAFO**, también conocido como Matriz ó Análisis "**DOFA**" o también llamado en algunos países "**FODA**" es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus **D**ebilidades, **O**portunidades, **F**ortalezas y **A**menazas.

La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Es la herramienta estratégica por excelencia más utilizada para conocer la situación real en que se encuentra la organización⁵⁵.

Para la realización de esta matriz se contó con el aporte de cada Las Matrices MEFE y MEFI, de esta manera se tomaron las variables para reunir las en la matriz DOFA con el objetivo de realizar un diagnóstico general del Programa Formalízate y proponer estrategias por medio del cruce de variables.

⁵³ **REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009**

⁵⁴ **PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010**

⁵⁵ BIBLIOTECA VIRTUAL, Promo negocios.net. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercado/estrategias-mercado.html>, (citado el 22 de abril de 2011)

Aplicación de la Matriz DOFA al Proyecto Formalízate.

Aplicación de la Matriz DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Conocimiento del Programa Formalízate por parte de los microempresarios.	1. Microempresarios que dudan y no garantizan su permanencia.
	2. Idoneidad de los Módulos de Capacitación impartidos.	2. Baja calidad en la información suministrada en el material de estudio en las capacitaciones.
	3. Asistencias en los negocios en la parte Contable y de Mercadeo.	3. Baja competitividad de los conferencistas para las capacitaciones.
	4. El acompañamiento constante por parte de la Cámara de Comercio del Cauca en asesorías a los negocios.	4. Baja difusión del programa.
	5. Continuidad que brinda el programa.	5. Saturación con material informativo de todas las actividades a realizarse en la Cámara de Comercio del Cauca causante de confusión.
	6. Capacidad de apoyo tecnológico para brindar el programa.	6. Telemercadeo continuo
	7. Capacidad de mercadeo continuo.	7. El programa no contempla la diferencias entre lo que es invitar a la formalidad y mantenerse en la formalidad.
	8. El Centro de Atención Empresarial (CAE) el cual permite minimizar el tiempo, contactos, costos del proceso de creación y formalización de empresas.	8. Los diseños no contemplan diferencias de abordaje y énfasis de acuerdo a la naturaleza de la actividad y el perfil del empresario.
	9. Beneficios que brinda el programa de capacitaciones gratuitas a los microempresarios	9. Debilidad en los procesos de vigilancia y control a los establecimientos de comercio
	10. Alto grado de satisfacción con respecto al desarrollo del programa en general.	10. Las acciones de formalización han sido bienintencionadas e intuitivas.
	11. Pertinencia de los módulos y temas de capacitación.	11. El paquete de incentivos ofreciendo tiene productos ya existentes, carece de innovación.
	12. Posibilidad de acceder a créditos con el sector financiero	12. Débil manejo metodológico por parte de los tutores del programa.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1. El Comité Asesor que forman parte del proyecto y sus funciones.	Aprovechar la figura del consejo Asesor a través de charlas con los microempresarios referentes a los incentivos que cada institución ofrece y su desarrollo a inmediato, corto, mediano y largo plazo con apoyo de folletos didácticos con el objetivo de crear en el microempresario una idea más clara del alcance del programa O1, F1, F10, F12.	Crear un producto a la medida a través del análisis, conocimiento y la segmentación de factores culturales, sociales, económicos, etc. con el objetivo de generar un conocimiento del cliente para lograr procesos que contemplen diferencias de abordaje de acuerdo a la actividades empresarial O1, D1, D2, D8, O2.
2. Capacitaciones orientadas por actividades económicas.	Aprovechar las alianzas que existe con el SENA con el objetivo de enfocar los módulos de capacitación por actividad económica y de esta manera orientar el conocimiento a un punto más concreto según la necesidad de cada microempresario, F2, F9, F11, O2.	Coordinar los procesos del plan regional de competitividad con la metodología impartida en las capacitaciones con el objetivo de enfocar la misión y visión empresarial en un objetivo más claro y unificado de esta manera lograr la formalización, a la par con el emprendimiento, operación y sostenibilidad, con una visión compartida de futuro para la región, en donde todos los actores proyecten sus acciones a objetivos comunes. D3, O3, D4, D7, O4.
3. La vinculación del proyecto a la mesa de formalización laboral y empresarial de la Comisión Regional de Competitividad.		
4. La vinculación de la Cámara de Comercio del Cauca a la ruta de la formalización en Santander de Quilichao en el proyecto denominado "el norte del Cauca una región responsable"	El Plan Regional de Competitividad del Cauca se concibe como un instrumento de planificación del sector productivo del departamento que facilita y orienta los servicios institucionales centrada en la demanda empresarial y productiva del departamento, en este caso se propondría encontrar puntos de convergencia entre las microempresas para contribuir a la competitividad creando un sentido de responsabilidad para esto se utilizara los instrumentos de apoyo como son el aplicativo CONEXCAUCA y el mercadeo continuo F3, O3, F4, F6, F7, O4.	Proponer un estudio de mercado para direccionar el material informativo y el telemercadeo de una manera moderada y más conveniente. F5, F6, O5.
5. La participación de la Cámara de Comercio del Cauca en el comité Nacional de Formalización con la finalidad de integrar el proyecto en un modelo a nivel Nacional.		
6. Entrega del proyecto al nuevo Gobierno y de esta manera permanezca como una política nueva y tenga continuidad.	A través de la conexión de la Cámara de Comercio del Cauca con el Comité Nacional de Formalización generar un mayor valor agregado a la continuidad del programa y optimizar los procesos del CAE, con el objetivo de fortalecer el proyecto. F5, O5, F8, O6	Proponer conversatorios con el Comité Asesor con el fin de repensar las estrategias e instrumentos del proyecto utilizados, con la finalidad de obtener un trabajo con bases fuertes de elaboración tanto de estrategias como de instrumentos. O6, D9, D10, D11, D12
AMENZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. Cultura de informalidad y baja vocación de emprendimiento de la región	Asegurar las oportunidades como son el conocimiento del programa por parte de los microempresarios y las capacitaciones se puede orientar a un patrón común que apunte a la mentalidad de emprendimiento y que este invite a la formalidad y se obtenga un alto perfil en el desarrollo de actividades productivas con el objetivo de generar un Correo de voz positivo en la opinión publica que legitime la credibilidad del programa. F1, F2, F3, F11, F12, A1, F9, A7.	Integración de procesos asía adelante y asía atrás para generar mejores resultados de pertinencia y de producción a través de auditorías integrales en áreas, zonas y seccionales con el fin de realizar un seguimiento, sobre todo en las actividades empresariales para lograr una inmediata respuesta y mejorar el servicio. D7, D8, O4, D1, D2, D3, O1, D10
2. Baja cultura tributaria		
3. Falta de articulación entre las entidades, su función y beneficiarios.	Coadyuvar en el mejoramiento de la imagen del Consejo Asesor con el fin de articular los consensos a los que se pueda llegar con el fin de que el microempresario evidencie los beneficios del pago del registro. F4, A2, F5, A3	Preselección del material informativo enviado y sus destinatarios con el fin de que la información sea más comprensible y los esfuerzos y costos más aprovechados. D4, D5, O2.
4. Existen mensajes encontrados de las entidades en las actividades de abordaje, promoción y sanción a la informalidad y formalidad.		
5. Peso de los costos de formalidad superiores a la capacidad instalada y capacidad de reacción de la pequeña empresa.	Generar un trabajo conjunto entre los microempresarios y las entidades que conforman el proyecto y proponerse una apuesta innovadora y aspiracional, con el fin de obtener un referente laboral ya que lo existente no aboca toda la complejidad estructural del problema. F6, A4, F10, A6	Mantener y complementar el sistema de gestión de calidad y optimizar el sistema de control interno para ofrecer un servicio más competitivo. D6, O3, D9, O5, O7.
6. Sobrediagnóstico del tema con pocas apuestas efectivas en términos de soluciones		
7. Competencia desleal entre formales e informales	Es preciso integrar en la agenda local la puesta en operación efectiva de los instrumentos del Sistema Nacional de simplificación liderado por CONFECAMARAS para garantizar el mejoramiento continuo, respecto a estándares nacionales y perdurabilidad de las reformas con el objetivo de lograr una visión de mediano plazo para estos beneficios. F8, A5.	Proponer la creación o implementación de un alto valor agregado en el paquete de incentivos ofrecido a los microempresarios con una plena garantía de operatividad para persuadirlos de vincularse al programa. D11, O6.

7.4 PROPONER ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA

7.4.1 Plan de acción

CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA PROYECTO FORMALIZATE

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES POR ACTIVIDAD	METAS	COSTOS	ESTRATEGIAS	TIEMPO
Dar a conocer los incentivos que cada institución ofrece y su desarrollo a inmediato, corto, mediano y largo plazo, a los microempresarios que forman parte del programa.	Por medio de charlas previamente concertadas con los microempresarios y con la ayuda de folletos didácticos dar a conocer los incentivos que cada institución ofrece y su desarrollo a inmediato, corto, mediano y largo plazo.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Crear en el microempresario una idea más clara del alcance del programa	\$120.000 Costos de llamadas fijos y celular, mas el costo de diseño y replica de material didáctico \$ 700.000	Aprovechar la figura del consejo Asesor.	25 de Abril hasta el 31 de Mayo
Enfocar los módulos de capacitación por actividad económica	Articular con el SENA capacitaciones orientadas por actividad económica y que apunten a la mentalidad de emprendimiento y que este invite a la formalidad.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Orientar el conocimiento a un punto más concreto según la necesidad de cada microempresario con el fin de obtener un alto perfil en el desarrollo de actividades productivas y generar un Correo de voz positivo en la opinión pública que legitime la credibilidad del programa.	\$120.000 Costos de llamadas fijos y celular	Aprovechar las alianzas que existe con el SENA y el conocimiento del programa por parte de los microempresarios.	1 de Junio hasta el 31 de Julio
Encontrar puntos de convergencia entre las microempresas para contribuir a la competitividad.	Para esto se realizara diversas encuestas y entrevistas, con el apoyo de instrumentos como el aplicativo CONEXCAUCA y el mercado continuo.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Crear un sentido de responsabilidad entre los microempresarios	\$20.000 costo de papelería impresión fotocopias	Aprovechar el Plan Regional de Competitividad del Cauca	1 de Agosto hasta el 23 de Septiembre
Optimizar los procesos del CAE.	Por medio de la conexión que existe con el Comité Nacional de Formalización y la Cámara de Comercio del Cauca fortalecer los procesos de formalización.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Facilitar la parte de trámites de formalización.	\$150.000 costos de papelería en oficinas y llamadas a fijos y celular.	Aprovechar la conexión que existe entre la Cámara de Comercio del Cauca y el Comité Nacional de Formalización.	24 de Septiembre hasta el 30 Septiembre
Enfocar la misión y visión empresarial de manera más clara y unificada para lograr la formalización, a la par con el emprendimiento, operación y sostenibilidad.	Realizar un proceso de incorporación del plan regional de competitividad con la metodología impartida en las capacitaciones	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Proyectar las acciones a objetivos comunes y de esta manera lograr una visión compartida de futuro para la región.		Coordinar el plan regional de competitividad con la misión y visión empresarial. Metodología.	1 de Octubre hasta el 30 de Octubre
Crear un producto a la medida que proponga una apuesta innovadora y aspiracional.	Generar un trabajo conjunto entre los microempresarios y las entidades que conforman el proyecto por medio de conversatorios y encuestas se realizara un estudio de mercado.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor	Lograr procesos que contemplen diferencias de abordaje de acuerdo a las actividades empresarial con el fin de Obtener un referente laboral ya que lo existente no aboca toda la complejidad estructural del problema.	\$250.000 en costos de papelería y llamadas a fijos y celular.	Aprovechar las firmas que apoyan el programa y el conocimiento de este para realizar el estudio de mercados.	1 de Noviembre al 30 de Noviembre.
Repensar las estrategias e instrumentos del proyecto utilizados.	Proponer conversatorios con el Comité Asesor, coordinadora del proyecto.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Obtener un trabajo con bases fuertes de elaboración tanto de estrategias como de instrumentos	\$120.000 en llamada a fijo y celular.	Los conversatorios realizados cada fin de mes son el espacio para proponer nuevas acciones de abordaje al microempresario.	1 de Diciembre al 20 de Diciembre.
Mejorar la imagen del Consejo Asesor	Dando a conocer los beneficios que ofrece el Consejo Asesor a los microempresarios por medio de conversatorios y cartillas didácticas paraqué de esta forma los incentivos sean aprovechados.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	La finalidad es que el microempresario evidencie los beneficios del pago del registro mercantil.	\$ 700.000 en costos de cartillas y llamadas celular y fijo.	Articular los consensos a los que se pueda llegar entre los miembros del Consejo Asesor y La Cámara de Comercio del Cauca.	3 de Enero al 30 de Enero.
Lograr una visión de mediano plazo para los beneficios del programa.	Integrar en la agenda local la puesta en operación efectiva de los instrumentos del Sistema Nacional de simplificación liderado por CONFECAMARAS	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Garantizar el mejoramiento continuo, respecto a estándares nacionales y perdurabilidad de las reformas.	\$230.000 en costos de llamadas a fijo y celular.	Aprovechar los instrumentos de Simplificación Nacional liderados por CONFECAMARAS	1 de Febrero al 15 de Febrero.
Realizar un seguimiento, sobre todo en las actividades empresariales.	Auditorías integrales en áreas, zonas y seccionales con el fin de lograr una inmediata respuesta y mejorar el servicio.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Generar mejores resultados de pertenencia y de producción en los microempresarios.	\$500.000 en costos de viáticos, oficinas y llamadas celular y fijo.	Integración de procesos asía adelante y asía atrás.	16 de Febrero al 15 de Marzo.
Preseleccionar el material informativo enviado y sus destinatarios.	Realizar un estudio de mercado sobre la distribución del material enviado y sus destinatarios para no generar confusión.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Con el fin de que la información sea más comprensible y los esfuerzos y costos más aprovechados.	\$350.000 en costos de papelería y llamadas celulares y fijos.	Aprovechar las herramientas utilizadas en el programa.	16 de Marzo al 15 de Abril.
Ofrecer un servicio más competitivo.	Mantener y complementar el sistema de gestión de calidad y optimizar el sistema de control interno.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Generar una satisfacción en el microempresario de un buen servicio.	\$150.000 en papelería.	Aprovechar el sistema de gestión de calidad existente en la Cámara de Comercio del Cauca.	16 de Abril al 30 de Abril.
Persuadir al microempresario de vincularse al programa.	Proponer la creación o implementación de un alto valor agregado en el paquete de incentivos ofrecido a los microempresarios con una plena garantía de operatividad.	Coordinadora del proyecto y Comité Asesor.	Lograr vinculaciones mas solidas al programa.	\$450.000 en costos de papelería en oficinas y llamadas a celular y fijo.	Aprovechar los aportes que cada miembro del consejo asesor puede hacer al programa.	1 de Mayo al 30 de Mayo.

CONCLUSIONES

Se evidencia que el crecimiento en número de microempresarios vinculados al programa no es significativo ya que se tiene 290 microempresarios vinculados al programa en el segundo periodo del año 2009⁵⁶ y 396 microempresarios vinculados al programa en el primer periodo del año 2010⁵⁷ esto justifica que el nivel de aceptación de programa es bajo y que el programa no está alcanzando el objetivo deseado.

Para el análisis se toma los resultados del número de matrículas para el año 2007 nos muestra que se realizaron en total 1.702 matrículas correspondientes al Municipio de Popayán de las cuales se encuentran activas a la fecha 481 matrículas⁵⁸, luego de la implementación del Proyecto Formalízate y la firma del convenio entre la Cámara de Comercio del Cauca y el BID el 17 de Septiembre del año 2008 indica que el número de matrículas se encuentran en 1.805 establecimientos, 1.657 personas naturales matriculadas y 147 personas jurídicas matriculadas, lo que da a entender que el número de matrículas nuevas subieron pero esto no determina que el proyecto este influyendo ya que se encontraba en el desarrollo del primer componente el cual era la identificación de informales⁵⁹.

Debido a lo anterior el análisis más representativo se encuentra en el segundo periodo del 2009 ya que en este lapso de tiempo se vincula a los microempresarios al programa, Para el primer periodo se tiene 908 matrículas correspondientes a personas naturales, 62 matrículas correspondientes a personas jurídicas y 878 establecimientos matriculados⁶⁰, para el segundo periodo del año 2009 se cuenta 545 matrículas de personas naturales, 59 matrículas de personas Jurídicas y 602 establecimientos matriculados⁶¹ se analiza que el número de matrículas disminuyeron en casi la mitad ya que comparando los dos periodos se tiene una diferencia 363 matrículas de personas naturales, 3 matrículas de personas Jurídicas y 276 establecimientos matriculados y con un número de formalizados para esa fecha de 209 microempresarios de esta manera se concluye que si el programa es nuevo debería generar un aumento en el

⁵⁶ REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009

⁵⁷ PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010

⁵⁸ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

⁵⁹ Grabación de reunión ordinaria del Consejo Asesor y la visita virtual del Doctor Carlos Novoa Especialista Sectorial del BID.

⁶⁰ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

⁶¹ JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

número de matrículas y no lo contrario esto se debería a la metodología que contiene fallas en su proceso de abordaje ya que debería existir un número representativo en número de matrículas para este periodo en contraste con el número de formalizados lo que da a entender que el Programa no es representativo para los microempresarios y no genera conciencia de formalización.

En comparación al primer periodo del 2010 se cuenta con 396 microempresarios formalizados observando un incremento de 106 formalizados en comparación al segundo periodo del 2009, el número de matrículas para este primer periodo corresponde a 947 matriculados en cuanto a personas naturales, 84 correspondientes a personas jurídicas y 954 establecimientos matriculados ⁶², se observa que el número de matrículas aumento en 402 para personas naturales, 25 para personas Jurídicas y 352 establecimientos matriculados datos como conclusión en base a estos datos se tiene que el aumento en el número de matrículas no es generado por el impacto que ha representado el programa ya que el número de formalizados no es significativo en comparación al periodo anterior a pesar de los esfuerzos empleados por la Cámara de Comercio del Cauca ya que el número de matriculados no es generado por el interés en el programa, sino en base a aquellos microempresarios que se matricularon por primera vez se los abordo para brindarles información de formalízate y así son invitados a formar parte del programa y gocen de estos beneficios, por lo tanto los métodos utilizados en el programa no generan formalización.

En comparación con el segundo periodo del 2010 Se contempla un numero de formalizados de 508 microempresarios en comparación con el primer periodo del 2010 aumenta en 112 formalizados, el número de matrículas que corresponden a ese periodo es de 715 personas naturales, 78 personas Jurídicas y 759 establecimientos⁶³, en comparación al primer periodo del 2010 el número de matrículas disminuyo en 232 matriculados en cuanto a personas naturales, 6 matriculados correspondientes a personas jurídicas y 195 establecimientos matriculados se concluye que a pesar de los logros alcanzados en el programa no existe una coherencia en cuanto al número de matrículas con el número de Formalizados como se explicó anteriormente muchos microempresarios no muestran interés en el programa y su participación es relevante no lo consideran como un impulsador o motivador que provoque la formalización por lo cual la coordinadora del programa recurre como medida para salvaguardar el programa la invitación de nuevos matriculados para completar la meta de formalizar a 500 microempresarios ya que los métodos de sensibilización no están causando los resultados deseados esto se debe a que carecen de innovación y saturan al microempresario con demasiada información causando molestias y desinterés.

⁶² JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

⁶³ REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2010 - DICIEMBRE 2010

Las capacitaciones son una metodología que se aplica desde la anterioridad en la Cámara de Comercio del Cauca a las cuales los microempresarios pueden acceder sin necesidad de vincularse a un programa, por lo tanto esto no es un incentivo que tenga gran relevancia en los microempresarios.

El programa no genera un alto valor agregado en el paquete de incentivos ofrecido a los microempresarios para persuadirlos de vincularse al programa.

Existen mensajes encontrados de las entidades en las actividades de abordaje, promoción y sanción a la informalidad y formalidad generando mensajes dispersos y poco favorables en cuanto al proyecto ocasionando confusión y poca credibilidad en la comunidad empresarial.

La baja competitividad de los conferencistas para las capacitaciones y en la baja calidad en la información suministrada en el material de estudio proporcionado en las capacitaciones por lo tanto esto ocasiona deserción por la falta de interés en las capacitaciones.

La falta de articulación entre las entidades, sus funciones y beneficiarios ya que los esfuerzos se concentran en el sobre diagnóstico del tema con pocas apuestas efectivas en términos de soluciones que generen en el microempresario una cultura de aceptación de la legalidad y de esta manera el reclamo de sus derechos y el aprovechamiento de sus beneficios.

La pertinencia de los módulos y temas de capacitación para que estos sean especializados y adaptados a las exigencias que tiene cada actividad económica y de esta manera orientar el conocimiento a un punto más concreto según la necesidad de cada microempresario y así generar mayor interés y acogida del programa.

Las llamadas no han generado el nivel de sensibilización que el programa necesita ya que a pesar de que los esfuerzos son grandes los resultados son mínimos en número de participación a las capacitaciones por lo tanto se observa que la metodología está mal enfocada.

Las llamadas no están generando la respuesta deseada en número de formalizados y en su asistencia a las capacitaciones gratuitas una razón para justificar esta respuesta es la saturación en información por medio telefónico y escrito referente a todas las actividades a realizarse en la Cámara de Comercio del Cauca causante de confusión y molestia en el microempresario.

el temerario continuo está generando malestar entre los microempresarios que reciben a diario esta información y por lo tanto se genera desinterés y poca atención.

El acompañamiento constante que brinda la Cámara de Comercio del Cauca y las entidades que conforman el Consejo Asesor con la finalidad de que el microempresario registrado obtenga una serie de servicios en su vida de negocio. El Consejo Asesor conformado por 11 instituciones por medio del cual se brinda una asistencia técnica no reembolsable específica para los beneficiarios del programa de formalización empresarial en la Ciudad de Popayán para este fin se constituyó una estrategia Integral de Formalización e Incentivos.

El Convenio Marco interinstitucional es el modelo que se quiere implementar a nivel nacional por parte del Ministerio de Comercio Industria y Turismo con la idea de integrar todas las instituciones que tienen que ver con el sector empresarial.

La participación de la Cámara de Comercio del Cauca en el comité Nacional de Formalización con la finalidad de integrar todo el proceso de formalización desarrollado en el Departamento en un modelo a nivel Nacional y además de hacer entrega del programa al nuevo Gobierno y de esta manera permanezca como una política nueva y tenga continuidad.

El apoyo tecnológico brindado en el programa que optimiza y mejora los procesos de atención y servicio prestado a los microempresarios como lo es el aplicativo CONEXCAUCA Igualmente el telemercadeo continuo.

Generar en el microempresario informal una actitud de concertación y sensibilización, con el objetivo de lograr de una manera voluntaria su formalización.

RECOMENDACIONES

La metodología esta mal enfocada se deberia implementar un estudio de mercado para direccionar el material informativo y el telemarketing de una manera moderada y más conveniente y de esta manera obtener el resultado deseado.

Preselección del material informativo enviado y sus destinatarios con el fin de que la información sea más comprensible y los esfuerzos y costos más aprovechados.

Replantear el manejo metodológico por parte de los tutores del programa para generar un resultado más favorable.

Aprovechar la figura del consejo Asesor a través de charlas con los microempresarios referentes a los incentivos que cada institución ofrece y su desarrollo a inmediato, corto, mediano y largo plazo con apoyo de folletos didácticos con el objetivo de crear en el microempresario una idea más clara del alcance del programa.

Aprovechar las alianzas que existe con el SENA con el objetivo de enfocar los módulos de capacitación por actividad económica y de esta manera orientar el conocimiento a un punto más concreto según la necesidad de cada microempresario.

Debido a que el programa no puede generar una alta difusión ya que la prueba se enfoca a los microempresarios que empezaron su vida laboral a partir del año 2008 se debería generar un proceso de articulación empresarial, con una visión compartida de futuro para la región, en donde todos los actores proyecten sus acciones a objetivos comunes.

Proponer conversatorios con el Comité Asesor con el fin de repensar las estrategias e instrumentos del proyecto utilizados, con la finalidad de obtener un trabajo con bases fuertes de elaboración tanto de estrategias como de instrumentos.

Proponer la creación o implementación de un alto valor agregado en el paquete de incentivos ofrecido a los microempresarios con una plena garantía de operatividad para persuadirlos de vincularse al programa.

BIBLIOGRAFÍA

BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO) LEG/SGO/CO-1583286-08 #31

CARLOS ANDRES HURTADO DORADO Coordinador de Soporte Técnico Área Sistemas

Carlos Novoa Especialista Sectorial del BID.

CONVENIO MARCO PARA LA ADOPCIÓN DE UNA ESTRATEGIA REGIONAL DE FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL Y FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO

C. Const., Sent. C-144, abr. 20/93. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz
Estudio de identificación de potenciales beneficiarios del programa formalización Cámara de Comercio del Cauca y el BID

Grabación de reunión ordinaria del Consejo Asesor y la visita virtual del Doctor Informe técnico del mapeo Jurídico para el proyecto formalízate por: Olga Patricia Rubio Ortiz, Consultora.

JOSE LUIS SARIA COORDINADOR CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL (CAE)

Programa Formalízate “haz que tu negocio prospere” Cámara de Comercio del Cauca y el BID.

Programa Excauca Cámara de Comercio del Cauca.

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009

PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2010 - DICIEMBRE 2010

NETGRAFIA

<http://www.tecnorganica.com/blog.php?id=10&lang=es>

http://www.mariapinto.es/e-coms/bases_datos.htm

<http://www.monografias.com/trabajos11/basda/basda.shtml>

http://www.cccauca.org.co/nuestraCamara_naturaleza.php

www.google.com/wikipedia

www.rue.com.co

<http://www.actualicese.com/actualidad/2008/03/19/abc-del-informe-de-gestion/>
www.cccauca.org.co

<http://www.cccauca.org.co/virtual/virtual/formalizacion2010-seguimiento.php>

<http://www.co.all->

biz.info/regions/?fuseaction=adm_oda.showSection&sc_id=5&rgn_id=11

<http://es.wikipedia.org/wiki/Popay%C3%A1n>

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap_2lecc2_3.htm

<http://www.google.com/#sclient=psy&hl=es&site=&source=hp&q=ficha+tecnica+de+una+encuesta&aq=5&aqi=g10&aql=&oq=ficha+tecnica&psj=1&fp=1&cad=b>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta aplicada a los microempresarios vinculados al programa formalízate

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del proyecto Formalízate ejecutado por la Cámara de Comercio del Cauca y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo).

PROYECTO FORMALIZATE

1. ¿Qué entiende por Formalízate? (Marque con una X según corresponda)

- a) El cumplimiento de la ley 232 de 1995 por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos locales _____
- b) Un proceso de acompañamiento (prestado por la Cámara de Comercio del Cauca en acuerdo con el BID y las entidades afiliadas) para los microempresarios que incursionan una vida de negocios legal (cumplimiento de la ley 232) y se vinculan al programa _____
- c) No tiene muy claro el significado del programa Formalízate _____

2. ¿Qué razones lo motivaron a vincularse al programa Formalízate? (Marque con una X según corresponda)

- a) Por los beneficios de capacitación, asesorías, eventos
- b) Por la posibilidad de acceder a un crédito que no sea el de usura
- c) Por cumplimiento de la ley (exigencias de las instituciones Industria y Comercio, DIAN, Cámara de Comercio)

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el programa Formalízate? (Marque con una X según corresponda)

Muy satisfecho Satisfecho Medianamente Poco satisfecho Insatisfecho

4. ¿Considera que hasta el momento los beneficios obtenidos por el programa Formalízate han sido? (Marque con una X según corresponda)

Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

5. ¿Conoce las entidades que forman parte del programa y los beneficios que ofrecen? (Marque con una X según corresponda)

Si _____ No _____

Si su respuesta es **SI** conteste la pregunta numero 7

6. ¿De las entidades que forman parte del proyecto formalízate cuales conoce? (Puede marcar más de una opción)

CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA GOBERNACION DIAN
FENALCO MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL COMFACAUCA
ICBF FUNDACION MUNDO MUJER BANCO CAJA SOCIAL SENA
BANCOLOMBIA S.A. (CAMPANARIO) BANCOAGRARIO ALCALDIA

7. ¿Una vez usted recibe todos los beneficios que contiene formalízate, está dispuesto a continuar con el programa? (Marque con una X según corresponda)

Si _____ No _____ No sabe _____

8. ¿Qué espera del programa? (Marque con una X según corresponda)

- a) Que cumpla con los beneficios que ofrece _____
- b) Que siga apoyando a los microempresarios _____
-
-

9. ¿Qué espera que el programa ofrezca además de los beneficios que usted ya conoce? (Marque con una X según corresponda)

- a) Capacitaciones orientadas por actividad Económica____
b) Más temas que estén acordes a las nuevas exigencias_____

10. ¿Qué observaciones y recomendaciones realiza al programa?

PROCESO DE TELEMERCADEO PROGRAMA FORMALIZATE

1. ¿Considera importante realizar llamadas para recordarle su asistencia o interés a las Capacitaciones? (Marque con una X su respuesta)

Si No En ocasiones

2. ¿Le parece importante que le recuerde la asistencia por medio de llamadas? (marque con una X su respuesta)

Si No

3. ¿Se encuentra satisfecho con este tipo de comunicación? (marque con una X su respuesta)

Si No

4. una vez recibida la llamada pienso que la información que me suministraron fue:

Clara y convincente Útil Confusa Inútil No preste atención

5. ¿A través de que medio se enteró de las Capacitaciones?

Sitio Web de la Cámara Telefónica Plegable Radio

Correo Electrónico Cartelera de la sede Carta Prensa

¿Otros Cuales?

6. ¿A través de que medio de comunicación le gustaría ser convocado para recibir información de las actividades desarrolladas en el programa Formalízate? (Marque con una X su respuesta)

Teléfono Comunicación escrita (oficios) Radio Prensa TV Internet

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

CUESTIONARIO No 2

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA APLICADO A LA COORDINADORA DEL PROYECTO

1. ¿Cuáles son las principales dificultades reconocidas en el programa de formalización que complican su buen desempeño?

2. ¿Cómo se manejan las fases de telemarketing en el programa?

3. ¿La información suministrada en los folletos y carpetas ofrece instrumentos persuasivos, innovadores para los microempresarios?

4. ¿La información suministrada por las entidades involucradas a los microempresarios es unificada, igualmente tienen una visión clara del programa?

5. ¿Existen políticas para el mantenimiento en la formalidad de los microempresarios?

Anexo B. Análisis de la encuesta aplicada a los microempresarios vinculados al programa formalízate en el año 2010

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del proyecto Formalízate ejecutado por la Cámara de Comercio del Cauca y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo).

Respecto a este punto, las preguntas se distribuyen en 2 grupos las primeras dirigidas al conocimiento del proyecto y su acogida por parte de los microempresarios conformando 9 preguntas y el segundo grupo dirigido a la parte de Telemercadeo y su acogida por parte de los microempresarios, se compone de 6 preguntas.

Anexo C. Proyecto formalízate conocimiento del programa y su acogida en la comunidad empresarial

Cuadro No 1

1. ¿Qué entiende por Formalízate?		
RESPUESTAS	No.	%
a) El cumplimiento de la ley 232 de 1995 por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos locales	6	10%
b) Un proceso de acompañamiento (prestado por la Cámara de Comercio del Cauca en acuerdo con el BID y las entidades afiliadas) para los microempresarios que incursionan una vida de negocios legal (cumplimiento de la ley 232) y se vinculan al programa	43	74%
c) No tiene muy claro el significado del programa Formalízate	9	16%
TOTAL	58	100%

Grafico No 1



En el análisis del gráfico número 1 se obtuvo que el 74% de los microempresarios encuestados conocen la finalidad del programa formalízate, se observa que un 16% no tiene muy claro el significado del programa y un 10% lo asimila con el cumplimiento de la Ley 232 de 1995.

Analizando esta respuesta se puede evidenciando un alto nivel de conocimiento en cuanto al programa y buena acogida del mismo en la comunidad empresarial esto se debe a los microempresarios que se encuestaron ya estaban formalizados y disfrutaban de los beneficios que ofrece el programa por lo tanto esto les genera un alto conocimiento y acogida del mismo.

Al comparar los datos de los microempresarios vinculados al programa formalízate en el primer periodo del años 2009 corresponde a 290 microempresarios vinculados al programa⁶⁴ y para el primer periodo del año 2010 se contó con 396 microempresarios vinculados hasta esa fecha⁶⁵, se observa que a pesar del conocimiento del programa el número de formalizados no crece significativamente ya que el acompañamiento continuo es un servicio prestado por la Cámara de Comercio del Cauca en su razón y naturaleza económica, cívica y social por lo tanto este no es un incentivo que genere gran expectativa y persuada al microempresario de vincularse al programa de manera masiva.

⁶⁴ **REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009**

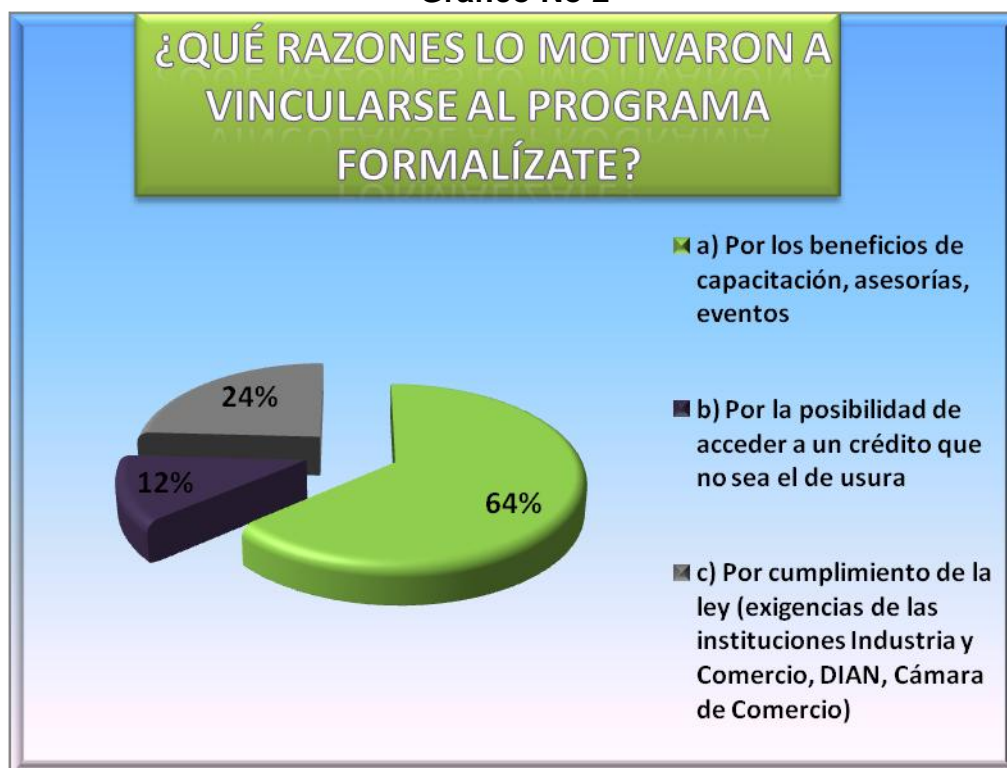
⁶⁵ **PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010**

Anexo D. Razones que motivan la vinculación al programa formalízate

Cuadro No 2

2. ¿Qué razones lo motivaron a vincularse al programa Formalízate?		
RESPUESTAS	No.	%
a) Por los beneficios de capacitación, asesorías, eventos	37	64%
b) Por la posibilidad de acceder a un crédito que no sea el de usura	7	12%
c) Por cumplimiento de la ley (exigencias de las instituciones Industria y Comercio, DIAN, Cámara de Comercio)	14	24%
TOTAL	58	100%

Grafico No 2



En el gráfico número 2 se observa que el 64% de los microempresarios encuestados respondieron que las razones que lo motivaron a vincularse al programa son los beneficios en cuanto a las capacitaciones, asesorías y eventos,

el 24% por cumplimiento de la ley y un 12% por la posibilidad de acceder a un crédito que no sea de usura.

Como análisis a esta respuesta se tiene que los microempresarios que asistieron a las capacitaciones gratuitas y conoce de sus beneficios desean acceder a ellas, al igual que el acceder a las asesorías y eventos que ofrece el programa en pro de resolver dudas ya que muchos están empezando y no saben cómo manejar su negocio de una manera más rentable, por lo tanto colocan esta respuesta como la opción más acertada para justificar la vinculación al programa, a pesar de esto se evidencia que el crecimiento en número de microempresarios vinculados al programa no es significativo ya que se tiene los resultados del Reporte de Estado del Proyecto entre Julio a Diciembre del 2009 en el cual consta que el programa Formalízate cuenta con 290 microempresarios vinculados⁶⁶ a esa fecha en comparación con los datos del Reporte de Estado del Proyecto entre Enero a Junio del 2010 que corresponden a 396 microempresarios vinculados⁶⁷, una razón para justificar el bajo crecimiento de microempresarios vinculados al programa sería que las capacitaciones son una metodología que se aplica desde la anterioridad en la Cámara de Comercio del Cauca a las cuales los microempresarios pueden acceder sin necesidad de vincularse a un programa, por lo tanto esto no es un incentivo que tenga gran relevancia en los microempresarios y genere su vinculación a dicho programa.

ANÁLISIS DE LOS GRÁFICOS 3 Y 4 CONJUNTAMENTE

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROGRAMA FORMALIZATE

Cuadro No 3

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el programa Formalízate?		
RESPUESTAS	No.	%
Muy satisfecho	31	53%
Satisfecho	20	35%
Medianamente	4	7%
Poco satisfecho	2	3%
Insatisfecho	1	2%
TOTAL	58	100%

⁶⁶ REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO JULIO 2009 - DICIEMBRE 2009

⁶⁷ PROJECT STATUS REPORT JANUARY 2010 - JUNE 2010

Grafico No 3



En el grafico numero 3 indica el nivel de satisfaccion del microempresario encuestado dando como resultado que el 53% se encuentra muy satisfecho de los beneficios recibidos hasta el momento por el programa, un 35% satisfecho, un 7% medianamente satisfecho, un 3% poco satisfecho y un 2% insatisfecho.

VALORACION DE LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA FORMALIZATE
Cuadro No 4

4. ¿Considera que hasta el momento los beneficios obtenidos por el programa Formalízate han sido?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	24	41%
Bueno	33	57%
Regular	1	2%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
TOTAL	58	100%

Grafico No 4



En el grafico numero 4, el 57% de los microempresarios encuestados consideran que los beneficios recibidos hasta el momento por el programa formalizate son buenos, seguido de un 41% que consideran que son excelentes, un 2% consideran que son regulares.

En el analisis de las respuestas 3 y 4 se observa que los microempresarios encuestados optaron por las respuestas mas positivas en cuanto a la satisfaccion que ha generado el programa y los beneficios recibidos del mismo esto se debe porque los microempresarios que contestaron a esa encuesta gozan de los beneficios prestados por el programa hasta ese momento por lo tanto da a entender que el programa esta obteniendo resultados positivos en el logro de los objetivos propuestos lo cual es la finalidad de la Camara de Comercio del Cauca en comparacion a esto se observa que el nivel de formalizados no a crecido de una forma esperada en comparacion con el segundo periodo del año 2009 y primer periodo del año 2010 como se deberia de suponer, esto se debe porque el programa no a genera un alto valor agregado en el paquete de incentivos ofrecido a los microempresarios para persuadirlos de vincularse al programa y esto ocasiona un nivel de insatisfacción y desinterés del microempresario.

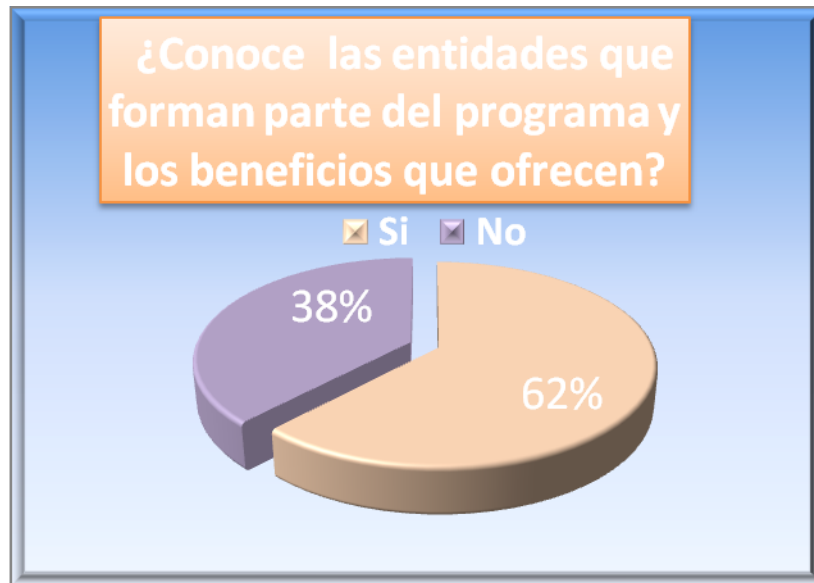
Anexo E. Análisis de los gráficos 5 y 6 conjuntamente

CONOCIMIENTO DE ENTIDADES QUE CONFORMAN EL PROGRAMA Y LOS BENEFICIOS QUE OFRECEN

Cuadro No 5

5. ¿Conoce las entidades que forman parte del programa y los beneficios que ofrecen?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	36	62%
No	22	38%
TOTAL	58	100%

Gráfico No 5



En el gráfico número 5 se analiza que el 62% de los microempresarios encuestados conocen algunas de las entidades que forman parte del programa y los beneficios que ofrecen y el 38% no conocen las entidades que forman parte del programa y los incentivos que ofrecen.

Cuadro No 6

6. ¿De las entidades que forman parte del proyecto formalízate cuales conoce?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA	12,8	22%
GOBERNACION	3,48	6%
DIAN	6,38	11%
FENALCO	1,16	2%
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	0,58	1%
COMFACAUCA	3,48	6%
ICBF	1,16	2%
FUNDACION MUNDO MUJER	5,22	9%
BANCO CAJA SOCIA	4,64	8%
SENA	10,4	18%
BANCOLOMBIA S.A. (CAMPANARIO)	2,9	5%
BANCOAGRARIO	1,74	3%
ALCALDIA	4,06	7%
TOTAL	58	100%

Grafico No 6



En el gráfico número 6, el 22% de los microempresarios encuestados contestaron que la la Cámara de Comercio del Cauca es la entidad más conocida, seguida del SENA con un 18%, la DIAN con un 11%, la Fundación Mundo Mujer

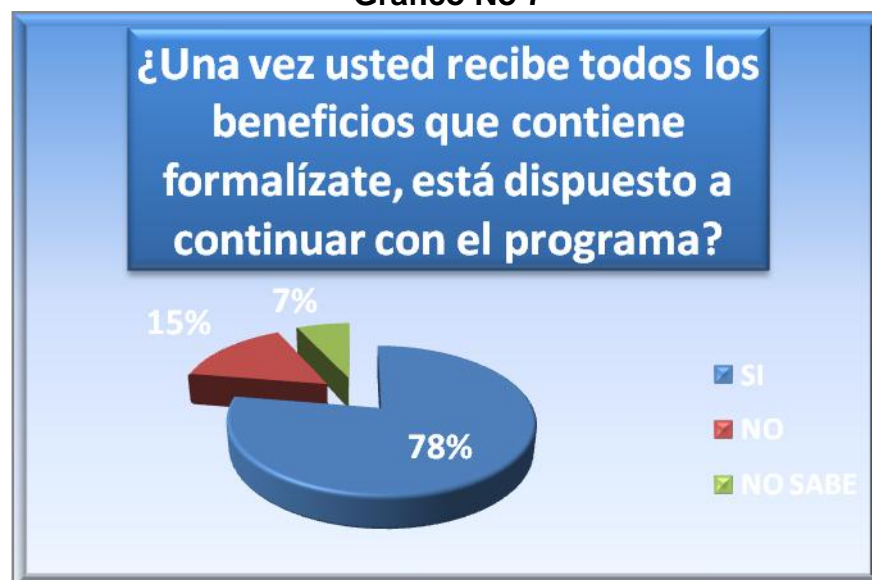
con un 9%, el Banco Caja Social con un 8%, la Alcaldia con un 7%, COMFACAUCA con un 6%, Bancolombia S.A con un 5%, Bancoagrario con un 3%, ICBF con un 2% , FENALCO con un 2% y Ministerio de la Proteccion Social con un 1%.

En el analisis de los graficos 5 y 6 se observa que a pesar de que la mayoría de los microempresarios conocen o han tenido contacto con alguna de las entidades que forman parte del programa formalizate existe una desigualdad en cuanto al conocimiento de las entidades que forman parte del programa y los beneficios que ofrecen ya que el Microempresario tiene en cuenta las entidades que lideran el proyecto y las demas tienen una minima participacion en su difucion entre los beneficiarios del programa esto debido a que existen mensajes encontrados de las entidades en las actividades de abordaje, promoción y sanción a la informalidad y formalidad generando una comunicación dispersa y poco favorables en cuanto al proyecto ocasionando confusión y poca credibilidad en la comunidad empresarial esta respuesta justifica un motivo del bajo crecimiento en el número de formalizados para el segundo periodo del año 2009 y el primer periodo del año 2010.

DISPOSICION DE CONTINUIDAD CON EL PROGRAMA Cuadro No 7

7. ¿Una vez usted recibe todos los beneficios que contiene formalizate, está dispuesto a continuar con el programa?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	45	78%
NO	9	15%
NO SABE	4	7%
TOTAL	58	100%

Grafico No 7



En el grafico numero 7, el 78% de los microempresarios encuestados contestaron que si estan dispuestos a continuar con el programa , el 15% no y un 7% no sabe.

En analisis al grafico 7 se observa que la respuesta de los microempresarios en cuanto a la permanencia en el programa es positiva ya que se aplico a los microempresarios que gozaban en ese momento de las capacitaciones aun asi existe un porcentaje que aun no lo acepta y duda de su permanencia por lo tanto esa pequeña muestra da ha entender que los microempresarios formalizados no encuentran muy relevante su participacion en el programa un factor que ocasiona esta desidia se encuentra en la baja competitividad de los conferencistas para las capacitaciones y en la baja calidad en la información suministrada en el material de estudio proporcionado en las capacitaciones por lo tanto esto ocasiona deserción por la falta de interés en las capacitaciones.

ESPECTATIVAS BASICAS DEL PROGRAMA
Cuadro No 8

8. ¿Qué espera del programa?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
a) Que cumpla con los beneficios que ofrece	15	26%
b) Que siga apoyando a los microempresarios	43	74%
TOTAL	58	100%

Grafico No 8



En el grafico numero 8, el 74% de los microempresarios encuestados esperan que el programa los siga apoyando y un 26% esperan que cumplan con todos los beneficios contemplados en el proyecto.

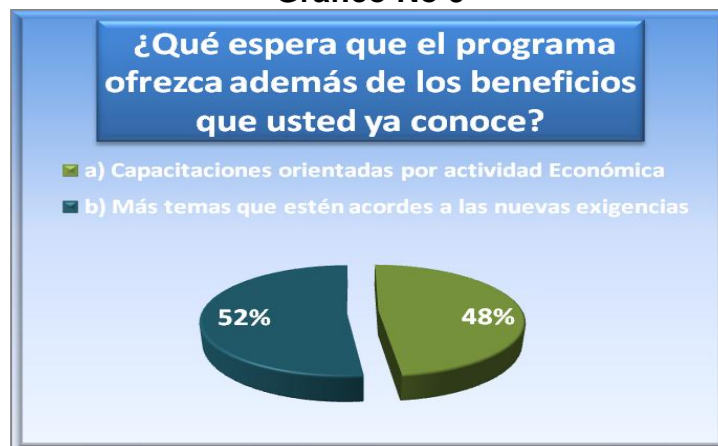
Se analiza en los graficos 8 en cuanto a lo esperado por el programa que el microempresario a generado una respuesta de duda ya que el apoyo y el cumplir con los beneficios ofrecidos por el programa son las principales preocupaciones del microempresario por lo tanto esto ha generado inseguridad y falta de credibilidad del programa un factor que ocasiona esta respuesta es la falta de articulaci3n entre las entidades, sus funciones y beneficiarios ya que los esfuerzos se concentran en el sobrediagn3stico del tema con pocas apuestas efectivas en t3rminos de soluciones que generen en el microempresario una cultura de aceptacion de la legalidad y de esta manera el reclamo de sus derechos y el aprovechamiento de sus beneficios.

ESPECTATIVAS ADICIONALES

Cuadro No 9

9. ¿Qué espera que el programa ofrezca además de los beneficios que usted ya conoce?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
a) Capacitaciones orientadas por actividad Econ3mica	28	48%
b) M3s temas que est3n acordes a las nuevas exigencias	30	52%
TOTAL	58	100%

Grafico No 9



En el grafico numero 9, el 52% de los microempresarios encuestdos contestaron que esperan que el programa ofrezca mas temas acordes a las nuevas exigencias y el 48% contestaron capacitaciones orientadas por actividad.

En el análisis del grafico 9 presenta dos opciones como las inquietudes mas frecuentes expresadas por los microempresarios que asistían a las capacitaciones estas observaciones se pueden tomar como recomendaciones al programa en cuanto a la pertinencia de los módulos y temas de capacitación para que estos sean especializados y adaptados a las exigencias que tiene cada actividad economica y de esta manera orientar el conocimiento a un punto más concreto según la necesidad de cada microempresario y así generar mayor interes y acogida del programa.

ANÁLISIS DEL PROCESO DE TELEMERCADERO PROGRAMA FORMALIZATE APLICADO A LOS MICROEMPRESARIOS QUE ASISTIERON A LAS CAPACITACIONES GRATUITAS

**ANÁLISIS DE LOS GRAFICOS 1 Y 2 CONJUNTAMENTE
IMPORTANCIA DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN**

Cuadro No 1

1. ¿Considera importante realizar llamadas para recordarle su asistencia o interés a las Capacitaciones?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	45	77%
NO	5	9%
EN OCASIONES	8	14%
TOTAL	58	100%

Grafico No 1



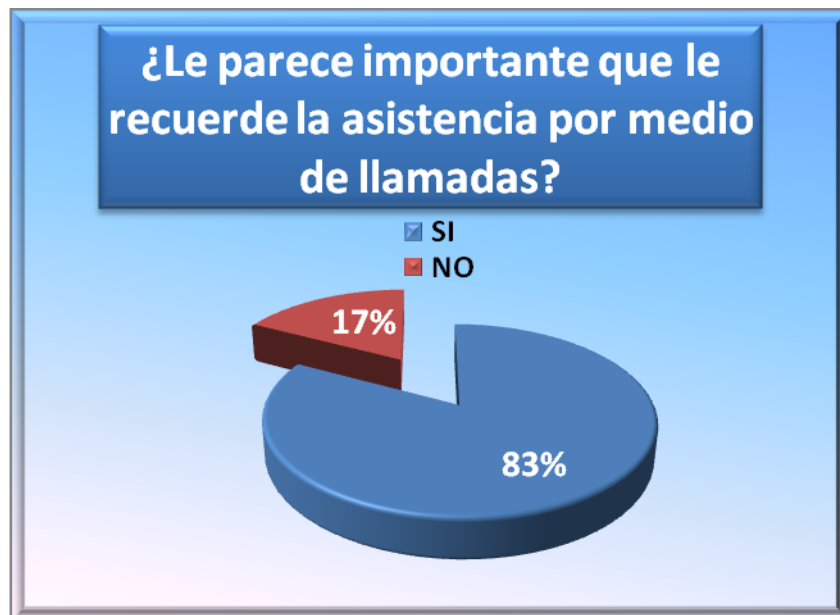
En el grafico numero 1, 77% de los microempresarios encuestados contestaron que si consideran importante las llamadas para recordar la asitencia o interes a las

capacitaciones, un 14% no lo consideran importante y un 9% en ocasiones consideran importante las llamadas.

Cuadro No 2

2. ¿Le parece importante que le recuerde la asistencia por medio de llamadas?			
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE	
SI	48	83%	
NO	10	17%	
TOTAL	58	100%	

Grafico No 2



En el grafico numero 2, el 83% de los microempresarios considera importante la recordacion a las capacitaciones por medio de llamadas y el 17% no lo considera necesario.

Se analiza en los graficos 1 y 2 la importancia de realizar llamadas para la recordacion a las capacitaciones o para informar sobre el programa, se observa que las respuestas de los microempresarios son positivas pero a pesar de esto las llamadas no han generado el nivel de sensibilacion que el programa necesita ya que a pesar de que los esfuerzos son grandes los resultados son minimos en numero de participacion a las capacitaciones y vinculados al programa por lo tanto se observa que la metodologia esta mal enfocada se deberia implementar un estudio de mercado para direccionar el telemarketing y el material informativo de una manera moderada y más conveniente y de esta manera obtener el resultado deseado.

**ANÁLISIS DE LOS GRAFICOS 3 Y 4 CONJUNTAMENTE
SATISFACCION CON EL MEDIO DE COMUNICACIÓN CONTACTADO
Cuadro No 3**

3. ¿Se encuentra satisfecho con este tipo de comunicación?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	51	88%
NO	7	12%
TOTAL	58	100%

Grafico No 3

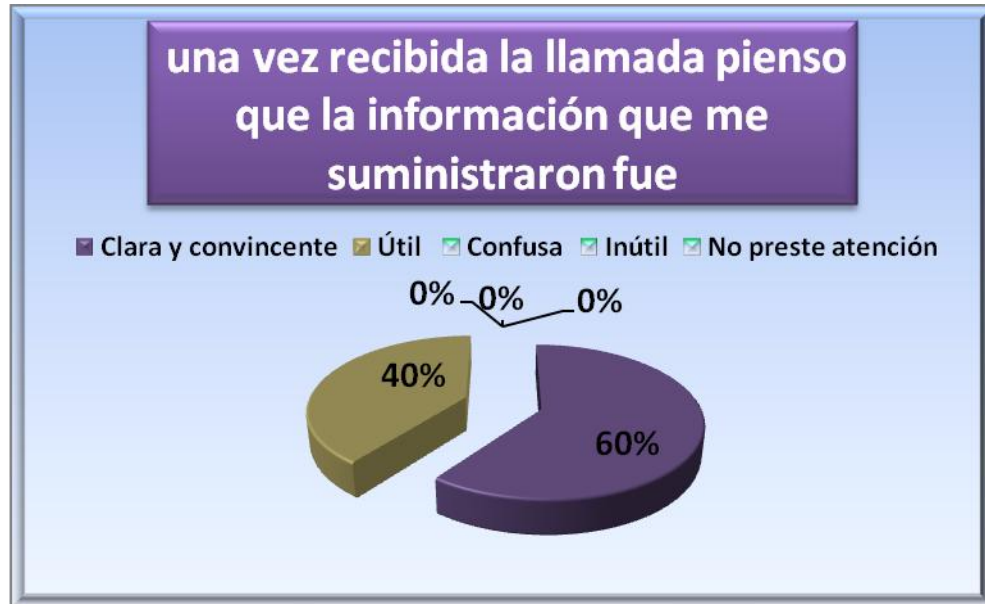


En el grafico numero 3, el 88% de los microempresarios encuestados se encuentran satisfechos con este tipo de comunicación y un 12% no se encuentran satisfechos con este tipo de comunicación.

**VALORACION DE LA INFORMACION SUMINISTRADA A TRAVEZ DEL MEDIO
DE COMUNICACIÓN
Cuadro No 4**

4. una vez recibida la llamada pienso que la información que me suministraron fue:		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Clara y convincente	35	60%
Útil	23	40%
Confusa	0	0%
Inútil	0	0%
No preste atención	0	0%
TOTAL	58	100%

Grafico No 4



En el grafico numero 4, el 60% de los microempresarios encuestados consideran clara y convincente la informacion suministrada a travez de las llamadas y el 40% consideran util la informacion suministrada a travez de las llamadas.

En el analisis del grafico 3 y 4, la satisfaccion que generan las llamadas en el microempresario que asistio a las capacitaciones es positiva y a pesar de que la informacion recibida en las llamadas se clasifica como util, clara y convincente y por lo tanto el mensaje que se desea transmitir esta logrando el objetivo deseado esto aun no justifica el porque de la baja asistencia a las capacitaciones y el porque este medio no esta generando la respuesta deseada en numero de formalizados y en su asistencia a las capacitaciones gratuitas una razon para justificar esta respuesta es la saturación en información por medio telefónico y escrito referente a todas las actividades a realizarse en la Cámara de Comercio del Cauca causante de confusión y molestia en el microempresario se debería contemplar la posibilidad de realizar una preselección del material informativo enviado de manera escrita y telefónica al igual que sus destinatarios en acuerdo con los demás programa realizados al tiempo y de esta manera la información que reciban los empresarios sea más comprensible y los esfuerzos y costos más aprovechados.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR LOS CUALES FUERON CONVOCADOS LOS BENEFICIARIOS

Cuadro No 5

5. ¿A través de que medio se entero de las Capacitaciones?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Sitio Web de la Cámara	2	4%
Telefónica	20	35%
Plegable	3	5%
Radio	2	3%
Correo Electrónico	3	5%
Cartelera de la sede	6	11%
Carta	16	27%
Prensa	3	5%
Por amigos	3	5%
TOTAL	58	100%

Grafico No 5



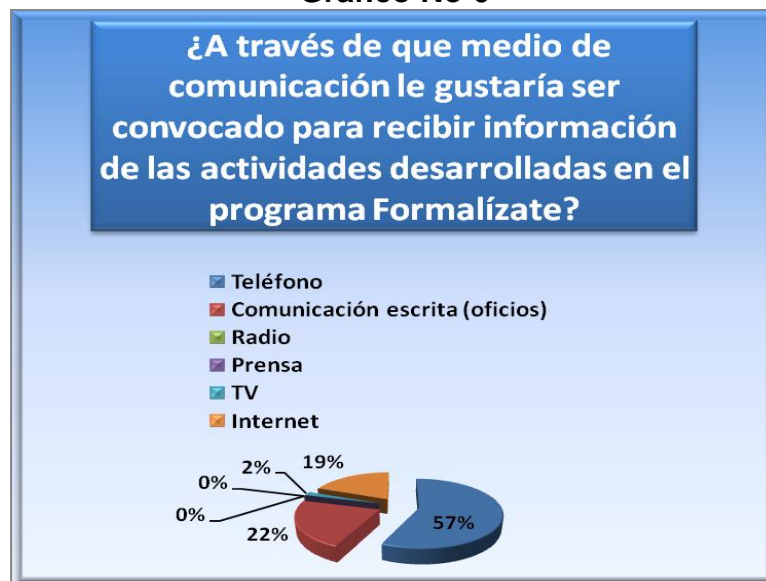
En el gráfico número 5, se observa que el 35% de los microempresarios encuestados se enteró de las capacitaciones a través del contacto telefónico, un

27% por medio de carta, un 11% por la cartelera de la sede, un 5% que corresponde al correo electrónico, 5% plegable, 5% prensa, un 5% por amigos, por la empresa y por los visitantes en los negocios, un 4% corresponde al sitio WEB de la Cámara y un 3% por medio de la radio.

**ANÁLISIS DE LOS GRAFICOS 5 Y 6 CONJUNTAMENTE
MEDIOS DE COMUNICACIÓN PREFERIDOS POR LOS BENEFICIARIOS DEL
PROGRAMA
Cuadro No 6**

6. ¿A través de qué medio de comunicación le gustaría ser convocado para recibir información de las actividades desarrolladas en el programa Formalízate?		
RESPUESTAS	# DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Teléfono	33	57%
Comunicación escrita (oficios)	13	22%
Radio	0	0%
Prensa	0	0%
TV	1	2%
Internet	11	19%
TOTAL	58	100%

Grafico No 6



En el gráfico número 6, el 57% de los microempresarios encuestados contestó que el Teléfono es el medio más adecuado para recibir información del programa, un 22% considera que la comunicación escrita, un 19% considera el internet y un 2% considera la Televisión como el medio más adecuado para recibir comunicación.

Se analiza en el grafico 5 y 6 el medio por el cual el microempresario se enteró y desearía seguirse enterando de las capacitaciones como respuesta a esto se observa que el contacto telefonico seguido de las cartas son el medio que el microempresario escogio como el mas efectivo para informar sobre las actividades que ofrece el programa al igual que el medio por el cual le permitio enterarse del mismo pero a pesar de que la respuesta es muy favorable aun este medio no a logrado una reaccion positiva en numero de asistencias y vinculacion al programa ya que el telemarketing continuo esta generando malestar entre los microempresarios que reciben a diario esta informacion y por lo tanto se genera desinteres y poca atencion, se deberia replantear el manejo metodológico por parte de los tutores del programa para generar un resultado más favorable.

Anexo F. Resultados Obtenidos Hasta El Momento



Informe Resultados Se muestra en pantalla el informe de resultados del Proyecto.

Identifica por CEDULA, que personas del listado BASE de informales se encuentran en el Sistema de Registros Públicos (SIREP).

El listado se actualiza cada 24 horas automáticamente.

INFORMACION

INFORME RESULTADOS

TOTAL DE PERSONAS IDENTIFICADAS

Del total de la base del proyecto (1649 informales, 1140 encuestados y 509 no encuestados)

Se han identificado hasta el momento 608 personas pertenecientes al REGISTRO MERCANTIL.

236 INFORMALES NO ENCUESTADOS. [VER LISTADO](#)

372 INFORMALES ENCUESTADOS. [VER LISTADO](#)

TOTAL DE PERSONAS IDENTIFICADAS CON MATRICULA VIGENTE, REALIZADA EN EL ULTIMO AÑO Y RENOVADAS AL 2010

Del total de personas identificadas (608)

Se tienen un total de 296 personas renovadas al 2010, matriculadas en el último año y vigentes. [VER LISTADO](#)

146 NO ENCUESTADOS (236), personas renovadas al 2010, matriculadas en el último año y vigentes. [VER LISTADO](#)

150 ENCUESTADOS (372), personas renovadas al 2010, matriculadas en el último año y vigentes. [VER LISTADO](#)

TOTAL DE PERSONAS IDENTIFICADAS, CON MATRICULA VIGENTE, REALIZADA EN EL ULTIMO AÑO Y QUE AUN NO RENUEVAN EL 2010

Del total de personas identificadas (608)

Se tienen un total de 123 personas que aunque se matricularon en el último año, y aún están vigentes, aun no renuevan el 2010. [VER LISTADO](#)

52 NO ENCUESTADOS (236) personas que aunque se matricularon en el último año, y aún están vigentes, aun no renuevan el 2010. [VER LISTADO](#)

71 ENCUESTADOS (372) personas que aunque se matricularon en el último año, y aún están vigentes, aun no renuevan el 2010. [VER LISTADO](#)

CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
 NUMERO DE MATRICULAS 2011 A 31 DE AGOSTO

MATRICULAS POR ORGANIZACIÓN JURIDICA

ORGANIZACION JURIDICA	NUMERO DE MATRICULAS CAUCA	NUMERO DE MATRICULAS DE POPAYAN
PERSONAS NATURALES	2069	1180
SOCIEDADES LIMITADAS	8	2
SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS	193	141
SOCIEDADES ANONIMAS	1	1
EMPRESAS UNIPERSONALES E.U.	16	11
EMPRESAS ASOCIAT. TRABAJO	4	3
SOCIEDADES COMAND. SIMPLE	2	0
SOCIEDADES COMAND. ACCIONES	0	0
TOTALES	2293	1338

ORGANIZACION JURIDICA	NUMERO DE MATRICULAS CAUCA	NUMERO DE MATRICULAS DE POPAYAN
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	2139	1166
SUCURSALES	6	4
AGENCIAS	36	26
TOTAL	2181	1196

ESTADISTICAS POR ACTIVIDAD ECONOMICA

ACTIVIDAD ECONOMICA	MATRICULAS CAUCA	%	MATRICULAS DE POPAYAN	%
COMERCIO	1210	52,8%	679	50,7%
HOTELES Y RESTAURANTES	260	11,3%	150	11,2%
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	151	6,6%	89	6,7%
ACT. INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES	227	9,9%	174	13,0%
TRANSP. ALMAC. Y TELECOMUNICAC.	123	5,4%	66	4,9%
OTRAS ACTIVIDADES	101	4,4%	61	4,6%
AGRICULTURA, GANADERIA	60	2,6%	14	1,0%
SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	43	1,9%	27	2,0%
CONSTRUCCION	57	2,5%	37	2,8%
INTERMEDIACION FINANCIERA	30	1,3%	29	2,2%
EDUCACION	7	0,3%	5	0,4%
EXPLOTACION DE MINAS	10	0,4%	1	0,1%
SUMINISTRO DE ELEC, GAS Y AGUA	3	0,1%	3	0,2%
PESCA	3	0,1%	3	0,2%
ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA	8	0,3%	3	0,2%
TOTAL	2293	100,0%	1338	100,0%

MATRICULAS REALIZADAS DE POPAYAN

MES	PN 2008	PN 2009	PN 2010	PN 2011	ESTAB 2008	ESTAB 2009	ESTAB 2010	ESTAB 2011	PJ 2008	PJ 2009	PJ 2010	PJ 2011
Enero	147	153	132	146	152	139	130	149	10	7	12	21
Febrero	214	166	187	152	230	156	191	162	17	13	17	18
marzo	183	174	272	191	193	161	249	176	15	14	14	23
abril	221	147	134	152	255	135	148	150	20	6	18	17
mayo	154	132	110	141	171	142	116	140	16	11	12	25
junio	119	136	112	145	131	145	120	158	13	11	11	23
julio	133	118	119	117	149	116	134	124	10	8	16	17
agosto	138	105	127	136	153	118	131	137	16	12	10	15
septiembre	139	133	155	127	142	136	160	138	12	10	15	19
octubre	95	111	162		103	109	168		10	11	10	
noviembre	78	78	107		83	78	119		5	11	14	
diciembre	36	39	45		43	45	47		3	7	13	
TOTAL	1657	1453	1662	1307	1805	1480	1713	1334	147	121	162	178



BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
BANCO INTERAMERICANO DE
DESENVOLVIMENTO



INTER-AMERICAN DEVELOPMENT BANK
BANQUE INTERAMERICAINE DE
DEVELOPPEMENT

Washington, D.C. 20577

LEG/SGO/CO-1583286-08 # 31

Sr. Daniel Luna Fals
Representante Legal
Cra. 7 No. 4-36 – Popayán
Cauca - Colombia
Tel.: (074) 824 3625
Fax: (072) 824 3625

Ref.: Cooperación Técnica No Reembolsable No.
ATN/ME-11104-CO. Programa para la Formalización
y Fortalecimiento Empresarial de 500 Microempresas
ubicadas en el Municipio de Popayán (Departamento
del Cauca).

Estimado Sr. Luna:

Esta carta convenio (en adelante denominada el “Convenio”) entre la Cámara de Comercio del Cauca, (en adelante denominada el “Beneficiario”) y el Banco Interamericano de Desarrollo, en su calidad de Administrador del Fondo Multilateral de Inversiones (en adelante denominado el “Banco”), que sometemos a su consideración, tiene el propósito de formalizar los términos y las condiciones para el otorgamiento de una cooperación técnica no reembolsable al Beneficiario, hasta por el monto de ciento cuarenta y nueve mil doscientos cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$149.205), o su equivalente en otras monedas convertibles, (en adelante denominada la “Contribución”), que se desembolsará con cargo a los recursos del Fondo Multilateral de Inversiones. Los recursos de la Contribución financiarán la contratación de servicios de consultoría y la adquisición de bienes necesarios para la realización de un programa para la formalización y fortalecimiento empresarial de 500 microempresas ubicadas en el Municipio de Popayán (Departamento del Cauca), en adelante denominado el “Programa”, que se describe en el Anexo Único de este Convenio. Salvo que en este Convenio se exprese lo contrario, en adelante el término “dólares” significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

Este Convenio se celebra en virtud del Convenio Constitutivo del Fondo Multilateral de Inversiones II (en adelante denominado el “FOMIN”) y del Convenio de Administración del FOMIN II, suscritos el 9 de abril de 2005.

El Banco y el Beneficiario convienen lo siguiente:

Primero. Partes integrantes del Convenio. Este Convenio está integrado por esta primera parte, denominada las “Estipulaciones Especiales”; una segunda parte, denominada las “Normas Generales” y el Anexo. En el Artículo 1 de las Normas Generales, se establece la primacía entre las referidas partes y el Anexo.

ATN/ME-11104-CO

Segundo. Organismo Ejecutor. El Organismo Ejecutor de este Programa será el Beneficiario, en adelante denominado indistintamente el "Organismo Ejecutor", o "Beneficiario".

Tercero. Condiciones previas al primer desembolso. (a) El primer desembolso de los recursos de la Contribución está condicionado a que se cumplan, a satisfacción del Banco, en adición a las condiciones previas estipuladas en el Artículo 2 de las Normas Generales, los siguientes requisitos:

- (i) Evidencia de la selección o designación del Coordinador del Programa;
- (ii) Evidencia de la conformación del Consejo Asesor; y
- (iii) Evidencia de la aprobación del Reglamento Operativo del Programa por parte del Consejo Asesor, en los términos aprobados previamente por el Banco.

(b) Para efectos de los desembolsos subsiguientes a lo señalado en el inciso (a) anterior, el Organismo Ejecutor deberá presentar al Banco, en adición a lo dispuesto en el Artículo 3 de las Normas Generales, informes sobre el cumplimiento de las metas condicionantes de desembolsos para el Programa, acordadas previamente con el Banco y que se incluyen en el Reglamento Operativo del Programa a que hace mención el subinciso (iii) del inciso (a) de este párrafo Tercero.

Cuarto. Reembolso de gastos con cargo a la Contribución. Con la aceptación del Banco, se podrán utilizar recursos de la Contribución para reembolsar gastos efectuados o financiar los que se efectúen en el Programa a partir del 22 de julio de 2008 y hasta la fecha del presente Convenio, siempre que se hayan cumplido requisitos sustancialmente análogos a los establecidos en este Convenio.

Quinto. Fondo rotatorio. El monto del fondo rotatorio para este Programa será del equivalente al veinte por ciento (20%) del monto de la Contribución.

Sexto. Plazos. (a) El plazo para la ejecución del Programa será de veinticuatro (24) meses, contados a partir de la fecha de vigencia de este Convenio.

(b) El plazo para el último desembolso de los recursos de la Contribución será de treinta (30) meses, contados a partir de esa misma fecha. El desembolso de los recursos necesarios para pagar el servicio de auditoría a que se refiere el Artículo 11 de las Normas Generales deberá efectuarse dentro de este plazo. Cualquier parte de la Contribución no utilizada vencido el plazo antedicho quedará cancelada.

(c) Los plazos indicados anteriormente y otros que se establezcan en este Convenio sólo podrán ser ampliados, por razones justificadas, con el consentimiento escrito del Banco.

Séptimo. Costo total del Programa y recursos adicionales. (a) El Beneficiario se compromete a realizar oportunamente, los aportes que se requieran, en adelante el "Aporte", en adición a la Contribución, para la completa e ininterrumpida ejecución del Programa. El total del

Aporte se estima en el equivalente de ciento treinta y nueve mil setecientos ochenta y siete dólares (US\$139.787), lo que completaría la suma equivalente a doscientos ochenta y ocho mil novecientos noventa y dos dólares (US\$288.992), en que se estima el costo total del Programa, sin que estas estimaciones reduzcan la obligación del Beneficiario de aportar los recursos adicionales que se requieran para completar el Programa.

(b) El Aporte se destinará a financiar las categorías que, con cargo al mismo, se establecen en el presupuesto del Programa que aparece en el Anexo Único.

Octavo. Reconocimiento de gastos con cargo al Aporte. El Banco podrá reconocer como parte de los recursos de la contrapartida local al Programa los gastos efectuados o los que se efectúen en el Programa a partir del 1 de enero de 2008 y hasta la fecha del presente Convenio, siempre que se hayan cumplido requisitos sustancialmente análogos a los establecidos en este Convenio.

Noveno. Monedas para los desembolsos. El Banco hará el desembolso de la Contribución en dólares o su equivalente en otras monedas convertibles. El Banco, aplicando la tasa de cambio indicada en el Artículo 7 de las Normas Generales, podrá convertir dicha moneda en otras monedas, incluyendo moneda local.

Décimo. Uso de la Contribución, Contratación de Consultores y Adquisición de Bienes. Sólo podrán usarse los recursos de la Contribución para el pago de servicios de consultores y la adquisición de bienes originarios de los países miembros del Banco.

Undécimo. Adquisición de bienes y servicios. La adquisición de bienes y servicios (diferentes a los de consultores) se llevará a cabo de conformidad con las disposiciones establecidas en el Documento GN-2349-7 ("Políticas para la adquisición de obras y bienes financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo"), de julio de 2006, en adelante denominado las "Políticas de Adquisiciones", que el Organismo Ejecutor declara conocer.

Duodécimo. Selección y contratación de consultores. La selección y contratación de consultores deberá ser llevada a cabo de conformidad con las disposiciones establecidas en el Documento GN-2350-7 ("Políticas para la selección y contratación de consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo") de julio de 2006 (en adelante denominado las "Políticas de Consultores"), que el Organismo Ejecutor declara conocer, y por las siguientes disposiciones: el Organismo Ejecutor, podrá utilizar el método establecido en la Sección II y en los párrafos 3.16 a 3.20 de las Políticas de Consultores para la selección de consultores basada en la calidad y el costo; y cualquiera de los métodos establecidos en las Secciones III y V de dichas políticas para la selección de firmas consultoras y de consultores individuales, respectivamente. Para efectos de lo estipulado en el párrafo 2.7 de las Políticas de Consultores, la lista corta de consultores cuyo costo estimado sea menor al equivalente de trescientos cincuenta mil dólares (US\$350.000) por contrato podrá estar conformada en su totalidad por consultores nacionales.

Decimotercero. Plan de Contrataciones. Antes de que pueda efectuarse cualquier llamado de licitación en el caso de bienes y servicios diferentes de los de consultoría, o cualquier solicitud de

propuestas a los consultores, el Beneficiario deberá presentar a la revisión y aprobación del Banco, el Plan de Contrataciones propuesto para el Programa, el cual deberá incluir el costo estimado de cada contrato, la agrupación de los contratos y los criterios de selección y los procedimientos aplicables, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 1 del Apéndice 1, respectivamente, de las Políticas de Adquisiciones y de la Política de Consultores. Este Plan deberá ser actualizado anualmente durante la ejecución del Programa, y cada versión actualizada será sometida a la revisión y aprobación del Banco. La adquisición de los bienes y la contratación de servicios relacionados con bienes, y la selección y contratación de consultores deberán llevarse a cabo de conformidad con el Plan de Contrataciones y sus respectivas modificaciones, aprobados por el Banco.

Decimocuarto. Revisión de los Contratos. Salvo que el Banco determine por escrito lo contrario, cada contrato para la adquisición de bienes y contratación de servicios, y para la contratación de consultores será revisado en forma ex ante, de conformidad con los procedimientos establecidos en los párrafos 2 y 3 de los Apéndices 1 de las Políticas de Adquisiciones y de Consultores.

Decimoquinto. Informes. El Organismo Ejecutor deberá presentar al Banco, dentro de los treinta (30) días posteriores al término de cada semestre, y luego de ser presentados y aprobados por el Consejo Asesor, informes del sistema de gestión e informes de resultados bimestrales. El sistema de gestión deberá recopilar información digital sobre las actividades del Programa (incluyendo sus fechas de inicio y fin y sus costos) y sobre las microempresas beneficiarias y consultores relacionados con cada actividad. El sistema de gestión también deberá incluir datos básicos e información económica de cada beneficiario al momento de recibir su primer servicio del Programa. El informe de resultados servirá también de informe final del Programa y deberá ser entregado dentro de los sesenta (60) días posteriores al desembolso final. Estos informes seguirán un formato previamente acordado con el Banco y describirán los avances en las actividades y los resultados del Programa y en el marco lógico, los obstáculos encontrados en la ejecución del Programa y el desempeño financiero.

Decimosexto. Evaluación. (a) El OE seleccionará y contratará los servicios de consultoría necesarios para llevar a cabo una evaluación final del Programa, una vez finalizado el periodo de ejecución del Programa y se haya presentado el informe ejecutivo final por parte de la UE. Se prevé que durante el primer mes de ejecución del Programa la UE elaborará la línea base del Programa que servirá para esta evaluación. La línea de base incorporará información de las 500 empresas beneficiarias del Programa, la mejora en la productividad y en el nivel de ingresos de los beneficiarios, mejoramiento en la calidad de su vivienda, acceso a educación, prevención de enfermedades, etc.

(b) El objetivo de la evaluación final será: (i) validar la mejora en el nivel de productividad y de ingresos de las microempresas beneficiarias; (ii) evaluar la sostenibilidad de las microempresas; (iii) validar la generación de empleos directos; (iv) analizar la capacidad institucional y de gestión del ejecutor y las demás instituciones involucradas; (v) recoger las buenas prácticas y lecciones aprendidas que garanticen la correcta ejecución de un programa de características similares; (vi) analizar el grado de sostenibilidad y replicabilidad del Programa; y (vii) el cumplimiento de los POA, RO y ejecución presupuestal. Esta evaluación se basará en el marco

lógico, la línea de base del Programa, los informes de gestión y resultados, el sistema gerencial de la UE, y en entrevistas y análisis de casos.

Decimoséptimo. Disponibilidad de información. El Beneficiario se compromete a comunicar al Banco, por escrito, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del presente Convenio, si considera alguna parte de este Convenio como confidencial o delicada, o que pueda afectar negativamente las relaciones entre el Banco y sus países miembros o entre el Banco y sus clientes del sector privado, en cuyo caso el Beneficiario se compromete a señalar las disposiciones consideradas como tales. De conformidad con la política sobre disponibilidad de información del Banco, éste procederá a poner a disposición del público el texto del presente Convenio, una vez que el mismo haya sido suscrito y haya entrado en vigencia, excluyendo solamente aquella información que el Beneficiario haya identificado como confidencial, delicada o perjudicial a las relaciones con el Banco en la forma señalada en este párrafo.

Decimoctavo. Comunicaciones. Todos los avisos, solicitudes, comunicaciones o notificaciones que las partes deban dirigirse en virtud de este Convenio, se efectuarán por escrito y se considerarán realizados desde el momento en que el documento correspondiente se entregue al destinatario en la dirección indicada a continuación, a menos que las partes acordasen por escrito de otra manera:

Del Beneficiario:

Cámara de Comercio del Cauca
Cra. 7 No. 4-36 – Popayán
Cauca - Colombia
Tel.: (074) 824 3625
Fax: (072) 824 3625

Del Banco:

Banco Interamericano de Desarrollo
1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C.20577
EE.UU.

Facsímil: (202) 623-3096

ATN/ME-11104-CO

Le ruego manifestar su aceptación a los términos del presente Convenio, en representación del Beneficiario, mediante la suscripción del mismo y entrega de uno de sus ejemplares originales en las oficinas de la Representación del Banco en Colombia.


Este Convenio se suscribe en dos (2) ejemplares originales de igual tenor, por representantes debidamente autorizados para ello, y entrará en vigencia en la fecha de su suscripción por el representante del Beneficiario, según se indica al pie de esta página.

Atentamente,


Rodrigo Parot
Representante en Colombia

Aceptado:

Cámara de Comercio del Cauca


Daniel Luna Fals
Representante Legal

Fecha: Popayán, 18 de Septiembre de 2008

Lugar: Cámara de Comercio del Cauca



**NORMAS GENERALES APLICABLES A LAS COOPERACIONES
TÉCNICAS NO REEMBOLSABLES**


Artículo 1. Aplicación y alcance de las Normas Generales. (a) Estas Normas Generales establecen términos y condiciones aplicables en general a todas las cooperaciones técnicas no reembolsables del Banco, y sus disposiciones constituyen parte integrante de este Convenio. Cualquier excepción a estas Normas Generales será expresamente indicada en el texto de las Estipulaciones Especiales.

(b) Si alguna disposición de las Estipulaciones Especiales o del Anexo o los Anexos no guardare consonancia o estuviere en contradicción con estas Normas Generales, prevalecerá lo previsto en las Estipulaciones Especiales o en el Anexo respectivo. Cuando existiere falta de consonancia o contradicción entre disposiciones de las Estipulaciones Especiales y del Anexo o de los Anexos respectivos, prevalecerá el principio de que la disposición específica prima sobre la general.

Artículo 2. Condiciones previas al primer desembolso. (a) El primer desembolso de la Contribución está condicionado a que el Beneficiario, por sí o por medio del Organismo Ejecutor, haya:

- (i) Designado uno o más funcionarios que puedan representarlo en todos los actos relacionados con la ejecución de este Convenio y haya hecho llegar al Banco ejemplares auténticos de las firmas de dichos representantes. Si se designaren dos o más funcionarios, corresponderá señalar si los designados pueden actuar separadamente o si tienen que hacerlo de manera conjunta;
- (ii) Presentado una solicitud de desembolso, justificada por escrito; y
- (iii) Presentado un cronograma para la utilización del Aporte.

(b) Si dentro de los ciento ochenta (180) días contados a partir de la vigencia de este Convenio, o de un plazo más amplio que las partes acuerden por escrito, no se cumplieren las condiciones previas al primer desembolso establecidas en este Artículo y en las Estipulaciones Especiales, el Banco podrá poner término a este contrato dando al Beneficiario el aviso correspondiente.

Artículo 3. Forma de desembolsos de la Contribución. (a) El Banco hará el desembolso de la Contribución al Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, en la medida que éste lo solicite y justifique, a satisfacción del Banco, los gastos imputables a la Contribución. 

(b) A solicitud del Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, y cumplidos los requisitos establecidos en el inciso (a) anterior, en el Artículo 2 y en las Estipulaciones Especiales, el Banco podrá constituir un fondo rotatorio con cargo a la Contribución, que el Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, deberá utilizar para cubrir los gastos del Programa imputables a la Contribución. El Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, informará al Banco, dentro de los sesenta (60) días después del cierre de cada semestre, sobre el estado del fondo rotatorio.

(c) El Banco podrá renovar total o parcialmente el fondo rotatorio a medida que se utilicen los recursos si el Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, así lo solicita y presenta al Banco, a satisfacción de éste, un detalle de los gastos efectuados con cargo al fondo, junto con la documentación sustentatoria correspondiente y una justificación de la solicitud. El detalle de los gastos deberá ser presentado utilizando las categorías de cuentas que se indican en el Anexo de este Convenio, que describe el Programa.

Artículo 4. Gastos con cargo a la Contribución. La Contribución se destinará exclusivamente para cubrir las categorías que, con cargo a la misma, se establecen en el presupuesto del Programa incluido en el Anexo que describe el Programa. Sólo podrán cargarse a la Contribución los gastos reales y directos efectuados para la ejecución del Programa. No podrán cargarse gastos indirectos o servicios de funcionamiento general, no incluidos en el presupuesto de este Programa.

Artículo 5. Última Solicitud de Desembolso. El Organismo Ejecutor deberá presentar la última solicitud de desembolso de la Contribución acompañada de la documentación sustentatoria correspondiente, a satisfacción del Banco, por lo menos, treinta (30) días antes de la fecha de expiración del plazo de desembolso establecido en las Estipulaciones Especiales de este Convenio o de la prórroga del mismo que las partes hubieran acordado por escrito. Esta última solicitud de desembolso deberá incluir la documentación sustentatoria para pagar el servicio de auditoría mencionado en el Artículo 11 de estas Normas Generales.

Artículo 6. Suspensión y cancelación de Desembolsos, y otras medidas. (a) El Banco podrá suspender los desembolsos o cancelar la parte no desembolsada de la Contribución si llegara a surgir alguna de las siguientes circunstancias: (i) el incumplimiento por parte del Beneficiario de cualquier obligación estipulada en el presente Convenio; (ii) si se determina, en cualquier etapa, que existe evidencia suficiente para confirmar un hallazgo de que un empleado, agente o representante del Beneficiario, del Organismo Ejecutor o del Organismo Contratante, ha cometido un acto de fraude y corrupción durante el proceso de licitación, de negociación de un contrato o de la ejecución del contrato; y (iii) cualquier circunstancia que, a juicio del Banco, pudiera hacer improbable la obtención de los objetivos del Programa. En estos casos, el Banco lo notificará por escrito al Organismo Ejecutor a fin de que presente sus puntos de vista y después de transcurridos treinta (30) días de la fecha de la comunicación dirigida por el Banco, éste podrá suspender los desembolsos o cancelar la parte no desembolsada de la Contribución.

(b) En virtud de lo dispuesto en el párrafo (a) anterior, las partes acuerdan que en caso de producirse cambios institucionales o de organización en el Organismo Ejecutor que, a juicio

del Banco, puedan afectar la consecución oportuna de los objetivos del Programa, el Banco revisará y evaluará las posibilidades de consecución de los objetivos y, a su discreción, podrá suspender, condicionar o cancelar los desembolsos de la Contribución.

(c) El Banco podrá cancelar la parte no desembolsada de la Contribución que estuviese destinada a una adquisición determinada de bienes, obras, servicios relacionados o servicios de consultoría, si en cualquier momento determinare que: (i) dicha adquisición se llevó a cabo sin seguir los procedimientos indicados en este Convenio; o (ii) representantes del Beneficiario, del Organismo Ejecutor o del Organismo Contratante incurrieron en cualquier acto de fraude y corrupción, ya sea durante el proceso de selección del contratista, proveedor o consultor o durante la negociación o el período de ejecución del respectivo contrato, sin que, para corregir la situación, el Beneficiario hubiese tomado oportunamente medidas apropiadas, aceptables al Banco y acordes con las garantías de debido proceso establecidas en la legislación del país del Beneficiario.

(d) Para los efectos del inciso anterior, se entenderá que los actos de fraude y corrupción incluyen, pero no se limitan a, los siguientes actos: (i) una práctica corruptiva consiste en ofrecer, dar, recibir, o solicitar, directa o indirectamente, algo de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte; (ii) una práctica fraudulenta es cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberadamente o por negligencia grave, engañe, o intente engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación; (iii) una práctica coercitiva consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar en forma indebida las acciones de una parte; y (iv) una práctica colusoria es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito indebido, incluyendo influenciar en forma indebida las acciones de otra parte.

(e) Si se comprueba que, de conformidad con los procedimientos administrativos del Banco, cualquier firma, entidad o individuo ofertando por o participando en un proyecto financiado por el Banco incluyendo, entre otros, Beneficiario, oferentes, proveedores, contratistas, subcontratistas, solicitantes, consultores, Organismo Ejecutor u Organismo Contratante (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes) ha cometido un acto de fraude o corrupción, el Banco podrá:

- (i) decidir no financiar ninguna propuesta de adjudicación de un contrato o de un contrato adjudicado para bienes, servicios relacionados y servicios de consultoría financiado por el Banco;
- (ii) suspender los desembolsos de la Contribución, como se describe en el inciso (a) anterior de estas Normas Generales, si se determina, en cualquier etapa que existe evidencia suficiente para confirmar un hallazgo de que un empleado, agente, o representante del Beneficiario, del Organismo Ejecutor o del Organismo Contratante ha cometido un acto de fraude o corrupción;

- (iii) cancelar la parte no desembolsada de la Contribución relacionada con un contrato, como se describe en el inciso (c) anterior de estas Normas Generales, cuando exista evidencia de que el representante del Beneficiario no ha tomado las medidas correctivas adecuadas en un período de tiempo que el Banco considere razonable, y de conformidad con las garantías de debido proceso establecidas en la legislación del país del Beneficiario;
 - (iv) emitir una amonestación en el formato de una carta formal de censura a la conducta de la firma, entidad o individuo;
 - (v) declarar a una persona, entidad o firma inelegible, en forma permanente o por un determinado período de tiempo, para que se le adjudiquen contratos bajo proyectos financiados por el Banco, excepto bajo aquellas condiciones que el Banco considere ser apropiadas;
 - (vi) remitir el tema a las autoridades pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes; y/o
 - (vii) imponer otras sanciones que considere ser apropiadas bajo las circunstancias del caso, incluyendo la imposición de multas que representen para el Banco un reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de otras sanciones.
- (f) La imposición de cualquier medida que sea tomada por el Banco de conformidad con las disposiciones referidas anteriormente podrá hacerse de forma pública o privada.

(g) Lo dispuesto en los incisos (a) y (c) anteriores no afectará las cantidades que el Banco se haya comprometido específicamente por escrito, con el Beneficiario o el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante, en su caso, a suministrar con cargo a los recursos de la Contribución para hacer pagos a un proveedor de bienes y servicios relacionados o servicios de consultoría. El Banco podrá dejar sin efecto el compromiso indicado en este inciso (g) cuando hubiese determinado a su satisfacción que, con motivo del proceso de selección, la negociación o ejecución del contrato para la adquisición de los citados bienes o servicios relacionados o servicios de consultoría, ocurrieron uno o más de los actos de fraude y corrupción a que se refiere el inciso (d) de este Artículo.

Artículo 7. Tasa de cambio para programas financiados con fondos denominados en dólares. (a) Desembolsos:

- (i) La equivalencia en dólares de otras monedas convertibles en que puedan ser hechos los desembolsos de la Contribución, se calculará aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha del desembolso; y

(ii) La equivalencia en dólares de la moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, en que puedan ser hechos los desembolsos de la Contribución, se calculará aplicando, en la fecha del desembolso, la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor de esta moneda u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, en poder del Banco.

(b) Gastos efectuados:

(i) La equivalencia en dólares de un gasto que se efectúe en monedas convertibles se calculará aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto.

(ii) La equivalencia en dólares de un gasto que se efectúe en moneda local, u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, se calculará, aplicando, en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto, la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor de esta moneda en poder del Banco.

(iii) Para los efectos de los incisos (i) y (ii) anteriores, se entiende que la fecha de pago del gasto es aquélla en la que el Beneficiario, Organismo Ejecutor, o cualesquiera otras personas naturales o jurídicas a quienes se les haya delegado la facultad de efectuar gastos, efectúe los pagos respectivos en favor del contratista, Consultor o proveedor.

Artículo 8. Tasa de cambio para programas financiados con fondos constituidos en monedas convertibles diferentes al dólar. (a) Desembolsos. El Banco podrá convertir la moneda desembolsada con cargo a los recursos del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales en:

(i) Otras monedas convertibles aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha del desembolso; o

(ii) La moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, aplicando, en la fecha del desembolso, el siguiente procedimiento: (A) se calculará la equivalencia de la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales en dólares aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado; (B) posteriormente, se calculará la equivalencia de estos dólares en moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, aplicando la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor de esta moneda en poder del Banco.

(b) Gastos efectuados:

- (i) La equivalencia en la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales, de un gasto que se efectúe en monedas convertibles se calculará aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto.
- (ii) La equivalencia en la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales, de un gasto que se efectúe en moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, se calculará de la siguiente forma: (A) se calculará la equivalencia en dólares del gasto aplicando, en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto, la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor en dólares de dicha moneda local en poder del Banco; (B) posteriormente, se calculará la equivalencia en la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales del valor del gasto en dólares aplicando a éste la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto.
- (iii) Para los efectos de los incisos (i) y (ii) anteriores, se entiende que la fecha de pago del gasto es aquélla en que el Beneficiario, Organismo Ejecutor, o cualesquiera otras personas naturales o jurídicas a quienes se les haya delegado la facultad de efectuar gastos, efectúe los pagos respectivos en favor del contratista, Consultor o proveedor.

Artículo 9. Otras obligaciones contractuales de los Consultores. En adición a los requisitos especiales incluidos en las Estipulaciones Especiales, en el o los Anexos y en los respectivos términos de referencia, el Organismo Ejecutor acuerda que los contratos que se suscriban con los Consultores establecerán igualmente las obligaciones de éstos de:

- (a) Hacer las aclaraciones o ampliaciones que el Organismo Ejecutor o el Banco estimen necesarias acerca de los informes que tienen obligación de presentar los Consultores, dentro de los términos de referencia que se establezcan en sus respectivos contratos;
- (b) Suministrar al Organismo Ejecutor y al Banco cualquier información adicional que cualquiera de éstos razonablemente le soliciten en relación con el desarrollo de sus trabajos;
- (c) En el caso de consultores internacionales, desempeñar sus trabajos en forma integrada con el personal profesional local que asigne o contrate el Beneficiario para participar en la realización del Programa, a fin de alcanzar a la terminación de los trabajos, un adiestramiento técnico y operativo de dicho personal;

- (d) Ceder al Banco los derechos de autor, patentes y cualquier otro derecho de propiedad industrial, en los casos en que procedan esos derechos, sobre los trabajos y documentos producidos por los Consultores dentro de los contratos de consultoría financiados con los recursos del Programa; y
- (e) No obstante lo estipulado en el inciso (d) anterior, para dar la difusión oportuna de los resultados del Programa, el Banco autoriza al Beneficiario o al Organismo Ejecutor, el derecho de uso y aprovechamiento de los productos de las consultorías financiadas con recursos del Programa, en el entendido de que el Beneficiario o el Organismo Ejecutor utilizarán dichos productos de consultoría sujeto a lo establecido en el Artículo 15 de estas Normas Generales.

Artículo 10. Adquisición de bienes y servicios. (a) Con cargo a la Contribución y hasta por el monto destinado para tal fin en el presupuesto incluido en el Anexo que describe el Programa, el Beneficiario podrá adquirir los bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) previstos en el Programa.

(b) Cuando los bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) que se adquieran o contraten para el Programa se financien con recursos del Aporte, el Beneficiario utilizará, en lo posible, procedimientos que permitan la participación de varios proponentes y prestará debida atención a los aspectos de economía, eficiencia y razonabilidad de precios.

(c) Cuando se utilicen otras fuentes de financiamiento que no sean los recursos de la Contribución ni los del Aporte, el Beneficiario podrá convenir con el financiador el procedimiento que deba seguirse para la adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, a solicitud del Banco, el Beneficiario deberá demostrar la razonabilidad tanto del precio pactado o pagado por la adquisición de dichos bienes y servicios, como de las condiciones financieras de los créditos. El Beneficiario deberá demostrar, asimismo, que la calidad de los bienes satisface los requerimientos técnicos del Programa.

(d) Durante la ejecución del Programa, los bienes a que se refiere el inciso (a) anterior se utilizarán exclusivamente para la realización del Programa.

(e) Los bienes comprendidos en el Programa serán mantenidos adecuadamente de acuerdo con normas técnicas generalmente aceptadas dentro de un nivel compatible con los servicios que deban prestar.

Artículo 11. Estados financieros. (a) En el caso de que el plazo de ejecución del Programa sea superior a un (1) año y el monto de la Contribución superior al equivalente de un millón quinientos mil dólares (US\$1.500.000), el Beneficiario, por medio del Organismo Ejecutor, se compromete a presentar a satisfacción del Banco:

- (i) Estados financieros anuales, y uno final, relativos a los gastos del Programa efectuados con cargo a la Contribución y al Aporte. Dichos estados financieros se presentarán dictaminados por auditores.

independientes, aceptable para el Banco y de acuerdo con normas satisfactorias para éste;

- (ii) Los estados financieros anuales deberán ser presentados dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que concluya cada año de ejecución, comenzando con el ejercicio económico correspondiente al año fiscal en que se hayan iniciado los desembolsos de la Contribución; y el final, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del último desembolso de la Contribución. Estos plazos sólo podrán ser prorrogados con el consentimiento escrito del Banco; y
- (iii) El Banco podrá suspender los desembolsos de la Contribución en el caso de no recibir, a su satisfacción, los estados financieros anuales dentro de los plazos establecidos en el inciso (ii) anterior o de la prórroga de dichos plazos que hubiese autorizado.

(b) En el caso de que el plazo de ejecución del Programa no exceda de un (1) año o el monto de la Contribución sea igual o inferior al equivalente de un millón quinientos mil dólares (US\$1.500.000), el Beneficiario, por medio del Organismo Ejecutor, se compromete a presentar a satisfacción del Banco y dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del último desembolso de la Contribución, un estado financiero relativo a los gastos del Programa efectuados con cargo a la Contribución y al Aporte, dictaminado por auditores independientes aceptables al Banco y de acuerdo con normas satisfactorias para éste.

Artículo 12. Control interno y registros. El Beneficiario, el Organismo Ejecutor, o el Organismo Contratante, según corresponda, deberá mantener un adecuado sistema de controles internos contables y administrativos. El sistema contable deberá estar organizado de manera que provea la documentación necesaria para verificar las transacciones y facilitar la preparación oportuna de los estados financieros e informes. Los registros del Programa deberán ser conservados por un período mínimo de tres (3) años después del último desembolso de la Contribución de manera que: (a) permitan identificar las sumas recibidas de las distintas fuentes; (b) consignen, de conformidad con el catálogo de cuentas que el Banco haya aprobado, cuando corresponda, las inversiones en el Programa, tanto con los recursos de la Contribución como con los demás fondos que deban aportarse para su total ejecución; (c) incluyan el detalle necesario para identificar las obras realizadas, los bienes adquiridos y los servicios contratados, así como la utilización de dichas obras, bienes y servicios; (d) dichos documentos incluyan la documentación relacionada con el proceso de licitación y la ejecución de los contratos financiados por el Banco, lo que comprende, pero no se limita a, los llamados a licitación, los paquetes de ofertas, los resúmenes, las evaluaciones de las ofertas, los contratos, la correspondencia, los productos y borradores de trabajo y las facturas, incluyendo documentos relacionados con el pago de comisiones, y pagos a representantes, consultores y contratistas; y (e) demuestren el costo de las inversiones en cada categoría y el progreso del Programa.

Artículo 13. Inspecciones. (a) El Banco podrá establecer los procedimientos de inspección que juzgue necesarios para asegurar el desarrollo satisfactorio del Programa.

(b) El Beneficiario, el Organismo Ejecutor y el Organismo Contratante, en su caso, deberán permitir al Banco que inspeccione en cualquier momento el Programa, el equipo y los materiales correspondientes y revise los registros y documentos que el Banco estime pertinente conocer. El personal que envíe o designe el Banco para el cumplimiento de este propósito como investigadores, representantes o auditores o expertos deberá contar con la más amplia colaboración de las autoridades respectivas. Todos los costos relativos al transporte, salario y demás gastos de dicho personal, serán pagados por el Banco.

(c) El Beneficiario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante, en su caso, deberán proporcionar al Banco, si un representante autorizado de éste lo solicita, todos los documentos, incluidos los relacionados con las adquisiciones, que el Banco pueda solicitar razonablemente. Adicionalmente, el Beneficiario, el Organismo Ejecutor y el Organismo Contratante deberán poner a la disposición del Banco, si así se les solicita con una anticipación razonable, su personal para que respondan a las preguntas que el personal del Banco pueda tener de la revisión o auditoría de los documentos. El Beneficiario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante, en su caso, deberá presentar los documentos en un tiempo preciso, o una declaración jurada en la que consten las razones por las cuales la documentación solicitada no está disponible o está siendo retenida.

(d) Si el Beneficiario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante, en su caso, se rehúsa a cumplir con la solicitud presentada por el Banco, o de alguna otra forma obstaculiza la revisión del asunto por parte del Banco, el Banco, bajo su sola discreción, podrá adoptar las medidas que considere apropiadas en contra del Beneficiario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante, según sea del caso.

Artículo 14. Otros compromisos. El Beneficiario, por medio del Organismo Ejecutor, asimismo, deberá:

- (a) Proporcionar a los Consultores y a los expertos locales, servicios de secretaría, oficinas, útiles de escritorio, comunicaciones, transporte y cualquier otro apoyo logístico que requieran para la realización de su trabajo;
- (b) Presentar al Banco copia de los informes de los Consultores y sus observaciones sobre los mismos;
- (c) Suministrar al Banco cualquier otra información adicional ó informes jurídicos que éste razonablemente le solicite respecto de la realización del Programa y de la utilización de la Contribución y del Aporte; y
- (d) Mantener informado al Representante del Banco en el respectivo país o países sobre todos los aspectos del Programa.

Artículo 15. Publicación de documentos. Cualquier documento a ser emitido bajo el nombre del Banco o usando su logotipo, que se desee publicar como parte de un proyecto especial,

programa conjunto, esfuerzo de investigación o cualquier otra actividad financiada con los recursos del Programa, deberá ser aprobado previamente por el Banco.

Artículo 16. Supervisión en el terreno. Sin perjuicio de la supervisión de los trabajos del Programa que lleve a cabo el Organismo Ejecutor, el Banco podrá realizar la supervisión del Programa en el terreno, por medio de su Representación en el país o países de los funcionarios que designe para tal efecto.

Artículo 17. Alcance del compromiso del Banco. Queda entendido que el otorgamiento de la Contribución por el Banco no implica compromiso alguno de su parte para financiar total o parcialmente cualquier programa o proyecto que directa o indirectamente pudiera resultar de la realización del Programa.

Artículo 18. Arbitraje. Para la solución de cualquier controversia que se derive de este Convenio y que no se resuelva por acuerdo entre las partes, éstas se someten incondicional e irrevocablemente al siguiente procedimiento y fallo arbitrales:

- (a) **Composición del Tribunal.** El Tribunal de Arbitraje se compondrá de tres (3) miembros, que serán designados en la forma siguiente: uno, por el Banco, otro, por el Beneficiario, y un tercero, en adelante denominado el "Dirimente", por acuerdo directo entre las partes, o por intermedio de los respectivos árbitros. Si las partes o los árbitros no se pusieren de acuerdo con respecto a la persona del Dirimente, o si una de las partes no pudiera designar árbitros, el Dirimente será designado a petición de cualquiera de las partes por el Secretario General de la Organización de los Estados Americanos. Si una de las partes no designare árbitro, éste será designado por el Dirimente. Si alguno de los árbitros designados o el Dirimente no quisiere o no pudiere actuar o seguir actuando, se procederá a su reemplazo en igual forma que para la designación original. El sucesor tendrá las mismas funciones y atribuciones que el antecesor.
- (b) **Iniciación del Procedimiento.** Para someter la controversia al procedimiento de arbitraje, la parte reclamante dirigirá a la otra una comunicación escrita exponiendo la naturaleza del reclamo, la satisfacción o reparación que persigue y el nombre del árbitro que designa. La parte que hubiere recibido dicha comunicación deberá, dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días, comunicar a la parte contraria el nombre de la persona que designe como árbitro. Si dentro del plazo de treinta (30) días contados desde la entrega de la comunicación referida al reclamante, las partes no se hubieren puesto de acuerdo en cuanto a la persona del Dirimente, cualquiera de ellas podrá recurrir ante el Secretario General de la Organización de los Estados Americanos para que éste proceda a la designación.

En los casos de Convenio con Argentina, las partes acuerdan que en los párrafos (a) y (b) anteriores, donde dice "Secretario General de la Organización de los Estados Americanos", debe leerse "Presidente de la Corte Internacional de Justicia de la Haya".

- (c) **Constitución del Tribunal.** El Tribunal de Arbitraje se constituirá en Washington, Distrito de Columbia, Estados Unidos de América, en la fecha que el Dirimente designe y, constituido, funcionará en las fechas que fije el propio Tribunal.

En los casos de Convenios con Argentina, las partes acuerdan que el texto de este párrafo (c) dirá así: "El Tribunal de Arbitraje se constituirá en el lugar y en la fecha que éste designe y, constituido, funcionará en la fecha que fije el Tribunal".

- (d) **Procedimiento.**

- (i) El Tribunal sólo tendrá competencia para conocer de los puntos de la controversia. Adoptará su propio procedimiento y podrá por propia iniciativa designar los peritos que estime necesarios. En todo caso, deberá dar a las partes la oportunidad de presentar exposiciones en audiencia.
- (ii) El Tribunal fallará en conciencia, basándose en los términos del Convenio, y pronunciará su fallo aún en el caso de que alguna de las partes actúe en rebeldía.
- (iii) El fallo se hará constar por escrito y se adoptará con el voto concurrente de dos miembros del Tribunal, por lo menos. Deberá dictarse dentro del plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha del nombramiento del Dirimente, a menos que el Tribunal determine que por circunstancias especiales e imprevistas debe ampliarse dicho plazo. El fallo será notificado a las partes mediante comunicación suscrita, cuando menos, por dos miembros del Tribunal. Las partes acuerdan que cualquier fallo del Tribunal deberá cumplirse dentro del plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la notificación, tendrá mérito ejecutivo y no admitirá recurso alguno.

- (e) **Gastos.** Los honorarios de cada árbitro serán cubiertos por la parte que lo hubiere designado y los honorarios del Dirimente serán cubiertos por ambas partes en igual proporción. Antes de constituirse el Tribunal, las partes acordarán los honorarios de las demás personas que de mutuo acuerdo convengan que deben intervenir en el procedimiento de arbitraje. Si el acuerdo no se produjere oportunamente, el propio Tribunal fijará la compensación que sea razonable para dichas personas, tomando en cuenta las circunstancias. Cada parte sufragará sus costos en el procedimiento de arbitraje, pero los gastos del Tribunal serán sufragados por las partes en igual proporción. Toda duda respecto a la división de los gastos o a la forma en que deban pagarse será resuelta sin ulterior recurso por el Tribunal.

- (f) **Notificaciones.** Toda notificación relativa al arbitraje o al fallo será hecha en la forma prevista en este Artículo. Las partes renuncian a cualquier otra forma de notificación.

ANEXO UNICO

EL PROGRAMA

Programa para la Formalización y Fortalecimiento Empresarial de 500 Microempresas ubicadas en el Municipio de Popayán (Departamento del Cauca)

I. Objetivo

- 1.01 El objetivo general del Programa es promover el desarrollo de la productividad y competitividad empresarial de la ciudad de Popayán.
- 1.02 El objetivo específico es fortalecer la productividad empresarial y formalizar 500 microempresas informales (ubicadas en las zonas de Centro, Esmeralda y Norte ciudad de Popayán) a través de actividades de sensibilización, información, capacitación, asistencia técnica, acompañamiento, incentivos y facilidades para obtener su legalización y formalidad, lo que les permitirá promocionar y comercializar sus bienes y/o servicios atendiendo la legislación local y nacional.

II. Descripción

- 2.01 Para el logro de los objetivos a que se refiere la sección I anterior, el el Programa comprende la ejecución de los siguientes componentes:

Componente 1: Mapeo jurídico e identificación de potenciales beneficiarios

- 2.02 El propósito de este componente es lograr consensos institucionales enfocados a establecer incentivos sociales, económicos y tributarios dirigidos a los microempresarios informales de la ciudad de Popayán para que estos tomen la decisión de pasar a la formalidad. Como insumo para lograr este objetivo se utilizarán los resultados obtenidos del mapeo jurídico que se realizará para los municipios de Popayán, Santander de Quilichao y El Bordo. Adicionalmente, se identificarán en las zonas Centro, Esmeralda y Norte (de la ciudad de Popayán) los potenciales beneficiarios, aplicando un formulario único o línea de base con el fin de obtener las características de los negocios y de sus propietarios, sus necesidades y sus fortalezas. Se identificarán sus requerimientos de capacitación y asistencia técnica.
- 2.03 Las actividades incluidas en este componente son las siguientes: (i) estudio e identificación de los potenciales beneficiarios en las tres zonas de la ciudad (microempresas informales), se visitarán y se analizarán las causas individuales de su informalidad, la línea base y sus requerimientos específicos en cuanto a

capacitación y/o asistencia técnica. Igualmente, se elaborará un plan de acompañamiento individual a cada una de ellas; (ii) desarrollo y aplicación de la metodología de la línea de base; (iii) mapeo jurídico. Se elaborará un estudio/informe de análisis de las leyes, normas, decretos, circulares, etc. que obstaculizan o dificultan la formalidad empresarial en la ciudad y se propondrán recomendaciones para su ajuste/mejoramiento y se recomendarán incentivos sociales, económicos y/o tributarios que faciliten la formalización de las microempresas; y (iv) generación de consensos institucionales (público-privados) y ejecutar un plan de acción que permita implementar y materializar los ajustes/cambios y poner en operación incentivos para la formalización.

- 2.04 Los resultados esperados al final de este componente son los siguientes: (i) un inventario de empresas informales, las causas de su informalidad, sus fortalezas, sus debilidades y sus necesidades (en cuanto a capacitación y asistencia técnica) en las zonas Centro, Esmeralda y Norte del municipio de Popayán; (ii) una línea base desarrollada para las 500 empresas beneficiarias y tres tomas de información efectuadas al inicio del Programa, al finalizar el primer año y al finalizar el segundo año; (iii) un informe que analice la legislación nacional y municipal (Popayán, Santander de Quilichao y El Bordo) y donde se incorpore una propuesta para generar incentivos sociales, económicos y tributarios que beneficien la formalización y una propuesta de plan de acción; y (iv) al menos cuatro reuniones de análisis del mapeo jurídico y un acuerdo suscrito entre instituciones públicas y privadas donde se establezcan los compromisos para implementar los incentivos y los ajustes normativos.

Componente 2: Sensibilización y fortalecimiento a beneficiarios para la legalización

- 2.05 El propósito de este componente es diseñar e implementar acciones de información, comunicación, sensibilización y vinculación de microempresas al Programa. Adicionalmente, se fortalecerá la productividad de las microempresas vinculadas mediante capacitación y asistencia técnica, con el objetivo prepararlas y acompañarlas en el proceso de formalización.
- 2.06 Las actividades incluidas en este componente son las siguientes: (i) diseño del plan de comunicación y abordaje a los potenciales beneficiarios. Esta actividad estará compuesta por las siguientes sub-actividades: campaña informativa y de sensibilización donde se diseñará un logotipo para el programa, se utilizará la frase "Formalízate - Has que tu negocio prospere", se imprimirán y distribuirán volantes sobre el programa, se distribuirán circulares y cartillas informativas sobre los procesos de formalización y el avance del programa, se diseñará y distribuirá un botón distintivo para los diferentes consultores y personal vinculado al proyecto que realizará trabajo de campo, se diseñará la página Web del programa (la C.C de Cauca incluirá un link) y se realizarán un videos de seguimiento con testimonios de los beneficiarios durante las diferentes etapas del proyecto; (ii) se realizarán eventos colectivos de sensibilización con el objetivo

lograr mayor acercamiento con los microempresarios potenciales beneficiarios; (iii) se realizarán visitas de información individual y vinculación al Programa de microempresas informales; (iv) se brindará capacitación sobre formalización y se distribuirán cartillas donde se darán a conocer los principales trámites; (v) se brindará asistencia técnica específica en temas como costos – contabilidad - finanzas y marketing; y (vi) se acompañará a las empresas beneficiarias para que formalicen sus empresas en el CAE (incluido los registros ante la DIAN y sistema de seguridad social).

- 2.07 Los resultados esperados de este componente son los siguientes: (i) un documento que incorpore la estrategia de comunicación y el plan de medios que implementará el proyecto; (ii) 3,000 volantes impresos que serán utilizados para la campaña de información sobre el programa; (iii) al menos dos ruedas de prensa informativas acerca del Programa; (iv) un evento de lanzamiento oficial del Programa; (v) un evento colectivo de sensibilización – información realizado en cada una de las zonas de influencia del Programa; (vi) 600 visitas de vinculación al Programa; (vii) 500 empresarios vinculados al Programa y capacitados en trámites para la formalización; (viii) estos mismos 500 empresarios reciben asistencia técnica específica; y (ix) las mismas 500 empresas beneficiarias obtienen su registro mercantil y al menos 250 de las empresas beneficiarias (su propietario) se vinculan al sistema de seguridad social y sistema tributario.

Componente 3: Aseguramiento y sostenibilidad de las empresas formalizadas

- 2.08 Este componente tiene como propósito brindar un refuerzo en asistencia técnica y capacitación que asegure el incremento en productividad de las microempresas beneficiarias y la sostenibilidad de la formalización. Así mismo, se asegurará la participación de los microempresarios formalizados en un evento ferial con el objetivo de conocer nuevos clientes y conocer diferentes mercados.
- 2.09 Las actividades incluidas en este componente son las siguientes: (i) refuerzo en asistencia técnica especializada según necesidad de cada empresa; (ii) planeación, diseño y ejecución de un evento ferial para los beneficiarios que tramitaron su formalización; (iii) capacitación empresarial a los beneficiarios en temas tales como: seguridad social, administración, innovación y talento humano.
- 2.10 Los resultados esperados de este componente son los siguientes: (i) 500 microempresas reciben asistencia técnica específica; (ii) 250 empresas participan en al menos un evento comercial; (iii) 500 empresarios capacitados en temas complementarios.

Componente 4: Sistematización de metodologías, difusión de resultados y lecciones aprendidas

- 2.11 El objetivo de este componente es desarrollar un proceso de sistematización, documentación y socialización de las metodologías desarrolladas, los resultados

obtenidos y las lecciones aprendidas del proyecto. Esta actividad tiene la particularidad que busca hacer participe de la experiencia a diferentes actores que pudiesen estar interesados en conocer los resultados de la intervención y crear condiciones y/o expectativas de réplica total o parcial del proyecto. Así mismo realizar un evento regional de cierre, llevar a cabo la evaluación final y elaborar el plan de sostenibilidad.

- 2.12 Las actividades incluidas en este componente son las siguientes: (i) sistematización de las metodologías, los productos y conocimiento adquirido en el desarrollo del proyecto; (ii) realización de un plan de sostenibilidad; (iv) realización de la evaluación final del Programa, y (v) evento regional de cierre del convenio.
- 2.13 Los resultados esperados de este componente son los siguientes: (i) sistematización y documentación del desarrollo del producto; (ii) un plan de sostenibilidad realizado y en implementación; (iii) evaluación final del Programa; y (iv) un evento regional de cierre realizado.
- 2.14 Finalmente los impactos esperados con el desarrollo del proyecto son: (i) se formalizan 500 microempresas y (ii) 50% de empresas beneficiarias (al menos su propietario) se vincula al sistema de seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales).

III. Costo Total del Programa

- 3.01 El costo estimado del Programa es el equivalente de US\$288.992, distribuido entre las siguientes categorías presupuestarias indicadas en el siguiente cuadro:

	<i>FOMIN</i>	<i>Contrapartida</i>	<i>Total</i>	<i>% FOMIN</i>
1. Componente I. Componente I. Mapeo jurídico e identificación de potenciales beneficiarios	20,000	37,040	57,040	35%
2. Componente II. Sensibilización y fortalecimiento a beneficiarios para la legalización	47,791	8,063	55,854	86%
3. Componente III. Aseguramiento y sostenibilidad de las empresas formalizadas	68,989	33,915	102,904	67%
4. Componente IV.	6,000	0	6,000	100%
5. Unidad Ejecutora	0	50,769	50,769	0%
6. Evaluación y monitoreo y auditoría	0	10,000	10,000	0%
7. Imprevistos	6,425	0	6,425	100%
TOTAL	149,205	139,787	288,992	
%	52%	48%		

IV. Ejecución

- 4.01 El Organismo Ejecutor (OE) del Programa será La Cámara de Comercio del Cauca (C.C. del Cauca), que estará conformada por un Consejo Asesor (CA) y una Unidad Ejecutora (UE) del Programa.
- 4.02 El Consejo Asesor estará conformado por: (1) representante legal de la C.C. del Cauca, un (1) representante del Concejo de Popayán, un (1) representante de la Alcaldía, un (1) representante de la Gobernación, el Coordinador de la Cámara de Comercio del Cauca en la Comisión Regional de Competitividad - representante de la Comisión Regional de Competitividad, un (1) representante de la DIAN, un (1) representante del SENA, un (1) representante del Ministerio de protección social, un (1) representante del ICBF, un (1) representante de la Fundación Mundo Mujer, un (1) representante de la Caja de Compensación Familiar y un (1) representante de los beneficiarios. El Coordinador del Programa actuará como secretario del CA. Las funciones de esta instancia serán: (i) examinar y aprobar los planes operativos del Programa y eventuales modificaciones; (ii) supervisar la ejecución del Programa, proponiendo y apoyando mejoras o medidas correctivas si se requieren, revisar los impactos e indicadores de actividades y componentes; (iii) colaborar con el establecimiento de alianzas con otras instituciones y programas de apoyo a la microempresa para la implementación del proyecto; (iv) propiciar, facilitar, promover, apoyar y/o acompañar la generación e implementación de los ajustes y mejoramiento a las normas y los incentivos que se brindarán a los microempresarios para inducir su formalización.
- 4.03 La UE del Programa estará conformada por un Coordinador del Programa y un Asistente administrativo. La UE será responsable entre otras cosas de: (i) preparar y ejecutar los planes operativos anuales (POA); (ii) preparar términos de referencia y contratar y supervisar bienes, servicios y consultorías; (iii) tramitar las solicitudes de desembolsos ante el Banco; (iv) presentar al CA los informes de avance, resultados e impactos del Programa, para su posterior envío al Banco, así como la ejecución presupuestal del Programa; (v) recoger y sistematizar información sobre todas las actividades y resultados del Programa; (vi) hacer el seguimiento de los indicadores establecidos en el marco lógico así como a los riesgos adherentes al Programa. Los miembros de la UE serán definidos por la C.C. del Cauca y confirmados por el Banco. 