

A. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESAFÍO

ENTIDAD: CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO

TÍTULO DEL DESAFÍO: ¡UNA CÁMARA IRRESISTIBLE!

PREGUNTA INTERESANTE

¿Qué producto/servicio podría ofrecer la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío que resulte imprescindible para los empresarios del Quindío?

1. ¿QUIENES SOMOS NOSOTROS?

La **Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío (CCAQ)** es una entidad **privada sin ánimo de lucro**, que promueve acciones que invitan a la **formalidad y legalidad** incrementando la competitividad, la productividad empresarial y el emprendimiento para el desarrollo económico del departamento del Quindío. Contribuyendo al mejoramiento del entorno y como consecuencia de ello a una mejor calidad de vida de la comunidad.

Visión:

Seremos promotores de la competitividad de los empresarios y del Quindío.

Misión:

Prestamos servicios para incrementar la competitividad de nuestros empresarios.

Política de Calidad:

La Cámara de Comercio Armenia y del Quindío, presta servicios de Desarrollo Empresarial, Registros Públicos y gestión de Proyectos a los empresarios del departamento del Quindío y de Colombia, con calidad, pertinencia y celeridad para poner a su disposición una entidad competitiva, con liderazgo empresarial y amigable con el medio ambiente, a través de un mejoramiento continuo de todos sus procesos.

Ingresos anuales por registros públicos: \$ 3.500.000.000

Web: <http://www.camaraarmenia.org.co/>

2. ¿CUÁL ES LA NECESIDAD INSATISFECHA?

Somos una entidad que actúa como agencia de desarrollo empresarial. Prestamos dos tipos de servicios: En primer lugar, aquellos derivados de la solicitud y trámite de los registros públicos (expedición y renovación de la matrícula mercantil, registro único de proponentes - RUP -, Registro de las Entidades sin Ánimo de Lucro, entre otros), y en segundo lugar, un conjunto de servicios enfocados al fortalecimiento de la productividad y competitividad de las empresas matriculadas, entre los cuales se encuentran asesorías, capacitaciones y acciones específicas de desarrollo empresarial principalmente. En relación a este último propósito, la entidad requiere: **"desarrollar un nuevo producto/servicio o mejorar uno que se ofrezca actualmente, que logre un alto impacto en la productividad y competitividad de las empresas del departamento del Quindío y que fortalezca el rol de liderazgo de la CCAQ como motor de desarrollo regional"**.

Para brindar un mejor contexto de la situación se presenta a continuación la siguiente información:

- En nuestra base de datos se registran un total de 17.213 empresas activas a 31 de diciembre de 2016.
- De estas empresas, contamos con un total de 1.519 empresas afiliadas (el rol de afiliado se obtiene pagando anualmente un registro de afiliación que le permite al empresario acceder a servicios preferenciales: Ver Anexo 1. Portafolio de servicios).
- De las empresas que tenemos activas, un promedio del 25% hacen uso de los servicios que nosotros ofrecemos.
- Los servicios usados con mayor frecuencia por nuestros empresarios afiliados son los siguientes:
 - ✓ Formación empresarial.
 - ✓ Formación dual.
 - ✓ Cliente Incógnito.
 - ✓ Renovación a domicilio.

- ✓ Capacítense en su lugar de trabajo en diferentes temas: servicio al cliente, técnicas de venta, liderazgo y trabajo en equipo, comunicación asertiva.
 - ✓ Asesoría Jurídica, Contable y Publicidad.
 - ✓ Capacitaciones de actualización.
-
- En términos de facturación, contamos con un balance promedio anual de ingresos por registros públicos de \$ 3.500.000.000 de pesos moneda corriente.
 - Tenemos cobertura en todo el departamento del Quindío el cual se compone por 12 municipios. Nosotros contamos con tres sedes físicas en Armenia (Sede principal en el centro de la ciudad y sede en el norte y sur) y seis sedes en municipios (Calarcá, Quimbaya, Montenegro, La Tebaida, Filandia, Salento).

3. ¿QUÉ ESTAMOS OFRECIENDO?

Esperamos que el desafío se convierta en un reto interesante para aquellas personas jurídicas o naturales que deseen participar, permitiendo el desarrollo soluciones innovadoras que satisfagan la necesidad insatisfecha dentro de la institución. En esta medida proponemos lo siguiente:

- Dada nuestra experiencia y conocimiento del sector empresarial, el solucionador recibiría todo el soporte y acompañamiento que se requiera para validar la pertinencia del producto/servicio en una fase previa de prototipado.
- Aprovechando nuestros canales de promoción y publicidad, el solucionador recibiría el reconocimiento y visibilidad por parte de nuestra entidad en caso de que el producto/servicio sea validado y se obtengan resultados positivos para su posterior implementación.
- Partiendo de la premisa que en procesos de innovación abierta se comparten riesgos y beneficios, la Cámara está dispuesta a aportarle al solucionador parte de los recursos (humanos, logísticos, financieros, entre otros) necesarios para el desarrollo de las fases de fortalecimiento de la idea conceptual, diseño y construcción del prototipo y su respectiva validación. La definición de los recursos a aportar por parte de la Cámara y el solucionador se formalizará a través de un Acuerdo Colaborativo que se construirá a partir de la propuesta presentada por el solucionador.

- De ser exitoso el periodo de validación, se llevará a cabo una etapa de masificación del producto/servicio nuevo o mejorado. Para ello se tiene contemplado revisar las condiciones a establecer, usando como insumo los términos del Acuerdo Colaborativo, en los que se debe definir de manera concreta y contextualizada entre otros aspectos los siguientes: tipo de relación de largo plazo a establecer, roles a ejecutar por cada uno de los miembros de la relación, aportes para la producción y comercialización del producto/servicio, distribución de utilidades o ingresos en función del tipo de producto/servicio y otros que se consideren pertinentes.
- La Cámara está dispuesta a establecer lineamientos para la explotación conjunta de la propiedad intelectual si esta aplica.
- Participación de beneficios económicos derivados de la prestación del servicio propuesto, durante un horizonte de tiempo determinado.

B. ELEMENTOS A CONSIDERAR SOBRE NOSOTROS

4. ¿CUÁLES DE LAS HABILIDADES, RECURSOS, EXPERIENCIA O CAPACIDADES QUE TENEMOS COMO INSTITUCIÓN SON RELEVANTES PARA ESTE DESAFÍO?

¿Qué condiciones tenemos para promover y/o asegurar la posterior implementación de la solución que se escoja?

La posibilidad de que el servicio propuesto se pueda implementar es bastante alta en la medida en que tenemos ventajas institucionales que mencionamos a continuación:

- Posicionamiento gremial en el Quindío y la Región.
- Capacidad técnica en la gestión de proyectos de desarrollo empresarial.
- Capacidad en la gestión de recursos de cooperación, nacionales e internacionales.
- Equipo de trabajo conformado por profesionales con formación interdisciplinaria.
- Servicios empresariales que contribuyen a la competitividad (Ver Anexo 1. Portafolio de Servicios). Esto indica que tenemos capacidad de comercialización y de conexión con el tejido empresarial.
- Relaciones interinstitucionales (Aliados), locales, nacionales e internacionales. Se incluye la relación con otras cámaras de comercio a nivel nacional.
- Infraestructura física y de servicios.

- Presencia institucional en los doce municipios del Quindío.

¿Qué conocimientos poseemos para realizar una alianza para el desarrollo de la solución?

Como se ha comentado con anterioridad, contamos con conocimientos que son útiles en el momento de desarrollar un nuevo servicio. Entre otros se mencionan los siguientes:

- Conocimiento de requerimientos del sector empresarial.
- Conocimiento en metodologías y en especial, actitudes, para trabajar con los empresarios.
- Conocimiento sobre la dinámica económica del departamento lo que puede brindar información que permita revisar la pertinencia de un servicio específico.

¿Qué avances concretos de conocimiento hemos desarrollado alrededor del desafío planteado?

En los últimos años nos hemos orientado a generar más visibilidad y aumentar el uso de los servicios que hoy se ofrecen; ya que percibimos que estos tienen un bajo nivel de penetración. En esta vía, algunas actividades en desarrollo son las siguientes:

- Estructuración en físico y digital de un portafolio de servicios el cual se promociona fundamentalmente entre el grupo de afiliados de la entidad. (Ver Anexo 1. Portafolio de servicios).
- Comunicación de los servicios a través de medios masivos y virtuales, con actividades de administración y difusión (Por ejemplo: Sound cloud, Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Página Web).
- Centro de Atención Empresarial - CAE implementado. Facilita trámites y procesos de formalización a los empresarios, sólo en el municipio de Armenia.
- Sala VIP (espacio físico) habilitada sólo para atención a los Afiliados en Armenia.
- Presencia institucional en cada uno de los doce municipios para replicar todos los servicios de la Cámara. Con sede en 6 municipios.

C. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA SOLUCIÓN

5. ¿QUÉ ESTAMOS BUSCANDO?

¿Qué nos imaginamos como respuesta?

Como solución esperamos un producto/servicio nuevo o la mejora de alguno existente, que tenga un alto componente de creatividad e innovación, que tenga una alta aceptación por parte del sector empresarial y que pueda ser solicitado por cualquier empresa, independiente del sector, de su actividad económica o razón social. Es decir, nos imaginamos una oferta transversal que pueda masificarse sin que esto implique que sea "rígida". Se debe entender que la realidad de cada empresario es diferente y que cualquier oferta debe tener un margen de flexibilidad que le permita ser adecuada a cada uno de los usuarios.

Cuando se habla de nuevos productos o servicios por parte de una cámara de comercio, las primeras ideas pueden surgir en torno a procesos de capacitación o asistencia técnica a empresarios. Es de conocimiento la importancia o posibilidad que este tipo de ideas suponen, no obstante, esperamos encontrar diseños nuevos o mejorados que representen nuevas experiencias a los empresarios. En el momento, lo que hemos identificado como necesidades son las siguientes (lo cual no excluye propuestas que aborden temáticas diferentes): mejorar herramientas de comercialización, incrementar las ventas, incrementar la productividad, incrementar la rentabilidad del negocio, expandirse comercialmente y crecer, sostenibilidad económica, posicionamiento en el mercado y reconocimiento empresarial.

Dentro de las opciones de solución podrían recibirse propuestas que vayan encaminadas al fortalecimiento de la comunidad empresarial de la región, sistemas expertos para optimizar la gestión empresarial, entre otros.

También se podría pensar en el mejoramiento sustancial de un servicio actual con el que ya contamos y que con el fortalecimiento del modelo de negocio lo haga un servicio ganador.

6. ¿QUÉ ESPECIFICACIONES DE DESEMPEÑO TÉCNICO, FINANCIERO O DE OTRO TIPO REQUERIMOS?

Requerimos que la solución posea **como mínimo** un desarrollo conceptual del producto o servicio, lo que implica que se describa de forma temática cada una de las etapas que componen la estructura de la solución, en relación a esto se necesita:

- Descripción conceptual de las fases de desarrollo del producto o servicio.
- Descripción general de los recursos tanto físicos como económicos que requiere el desarrollo de la solución.
- Desarrollo de los procedimientos de forma conceptual y las relaciones entre cada una de las actividades que implican la puesta en marcha del producto o servicio planteado.

La propuesta que tenga un avance adicional a la parte conceptual recibirá mayor calificación al momento de evaluación. Esto quiere decir que si el nivel de desarrollo actual va más allá de un diseño - por ejemplo un producto o servicio que ya se ofrece en el mercado o que está a nivel de prototipo - tiene mayor calificación en la valoración final.

¿Qué atributos obligatorios debe tener o cumplir la solución presentada?

La solución que se presente como propuesta debe cumplir con lo siguiente:

- Ser de fácil entendimiento y utilización por parte del empresario.
- Permitir la cuantificación de su impacto en el negocio del empresario y facilitar la trazabilidad del proceso. Igualmente debe facilitar la toma de decisiones tanto para el empresario como para la mejora continua de nuestra entidad.
- Ser escalable, por ejemplo, que su ofrecimiento pueda ir de 100 empresas y llegar hasta 5000 o 10000 empresas.
- Por último, la solución debe ser un producto/servicio que sea coherente con el objeto social y filosofía de nuestra entidad.

¿Qué atributos deseables, más no obligatorios, debe tener o cumplir la solución presentada?

Los atributos deseables son aquellos que aunque no son obligatorios en el desarrollo de la solución, son ideales para que se incluyan como parte de la misma, obteniendo de este modo un puntaje adicional por incluirlos, por ejemplo:

- Que sea una solución óptima para cualquier tipo de empresa y empresario. En promedio, las micro y pequeñas empresas ascienden a un 96% de la población empresarial. En caso de que no sea aplicable a todo tipo de empresa (clasificando desde el tamaño) si debería dirigirse entonces a la gran parte de la población.
- Que la solución involucre componentes de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) ya sea en la obtención, procesamiento, difusión o integración de información relacionada con las empresas participantes o con las necesidades que éstas quieran solucionar.
- Que la solución maximice la relación entre el tiempo que el empresario invertirá en su uso y los beneficios que obtendrá.
- Que la solución permita la réplica y comercialización en otras instituciones del país, y que dentro de su definición se incluya la definición de los canales de comercialización y una estrategia de promoción hacia los empresarios.
- Que se promueva en nuestra entidad y en el empresario el concepto de desarrollo sostenible, entendiendo este como la posibilidad de: "satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades" (Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas). Este concepto se basa en tres factores: el bienestar social, la conservación del medio ambiente y la rentabilidad económica.

¿Qué atributos o características NO debe tener o cumplir la solución presentada?

No esperamos que la solución se fundamente o contenga los siguientes aspectos:

- No puede ser una solución enfocada a la mejora u optimización del servicio de **registros públicos**.
- No debe ser un producto o servicio dirigido a la formación de competencias **exclusivamente**.
- No deben diseñarse productos o servicios que requieran una excesiva dedicación de tiempo por parte de los empresarios para su adopción o implementación.

D. ELEMENTOS A CONSIDERAR SOBRE EL PROCESO

7. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE SELECCIÓN?

La recepción de propuestas se hace mediante la plataforma de innovación colaborativa de la Corporación Enlace. Desde allí se dará orientación específica a las dudas que los participantes puedan tener y se hará bajo los siguientes parámetros:

- La Corporación ENLACE actuará como "agente de confianza" del proceso. Esto quiere decir que es esta institución quien en primera instancia orientará a los participantes y hará una pre-clasificación de soluciones. Esta figura se adopta con el fin de brindar tranquilidad a los participantes en cuanto a la protección de sus ideas.
- Las soluciones que se preseleccionen se presentarán ante la Cámara de Comercio. Antes de hacerlo, los solucionadores recibirán orientación por parte del "agente de confianza", la cual se orienta a dos elementos: a) ajustar la propuesta acorde a los intereses de la Cámara de Comercio y b) orientar sobre la información que pueda ser mostrada en la presentación y que no comprometa la propiedad sobre la idea. Se podrán hacer tantas presentaciones como se considere necesario para una clasificación final.
- Se podrá escoger una o varias soluciones finalmente por parte de la Cámara de Comercio. Con los seleccionados, la Cámara de Comercio suscribirá un Acuerdo Colaborativo que establecerá finalmente las condiciones de trabajo conjunto.

8. ¿CUÁLES SON NUESTROS CRITERIOS DE SELECCIÓN?

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Capacidad técnica y experiencia relacionada del solucionador: 15%- Efectividad de la solución con respecto a la necesidad insatisfecha: 30%- Facilidad de implementación de la solución en los empresarios: 20%- Oportunidad de escalar y replicarse: 15%- Grado de innovación de la solución: 20% |
|--|