

PRESENTACIÓN DE UN MODELO DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA
LA CREACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DEL
MUNICIPIO DE PRADERA VALLE, PARA EL AÑO 2018

JUAN DAVID GIRALDO ESPINOSA

Universidad Del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa de Administración de Empresas

Palmira Valle

2018

PRESENTACIÓN DE UN MODELO DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA
LA CREACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DEL
MUNICIPIO DE PRADERA VALLE, PARA EL AÑO 2018

JUAN DAVID GIRALDO ESPINOSA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al
título de Administradoras de Empresas**

Director

JOHN HARDY GARCIA ORTIZ

M.B.A

Universidad Del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa de Administración de Empresas

Palmira Valle

2018

DEDICATORIA

A lo largo de nuestras vidas, nos la pasamos visualizando el futuro, creando escenarios perfectos en donde nos encantaría vivir, somos viajeros en el tiempo, soñamos con lo que vendrá, con lo que seremos y en donde estaremos, pero existen momentos en nuestras vidas donde todo eso que un día soñamos llega, justo en ese momento somos y estamos, por esa razón es necesario dar una mirada al pasado y hacer un reconocimiento a todos los que caminaron junto a nosotros y nos impulsaron para llegar a donde un día quisimos.

Quiero dedicar este trabajo de grado a Dios, nada más y nada menos que por darme la vida, a Rosa, por ser y estar para mí siempre y de forma incondicional, por ser ejemplo de lucha y de sacrificio, por su amor y paciencia, por enseñarme que la vida siempre será linda pero jamás fácil, a Jesús Antonio, por el consejo justo en el momento adecuado, y a Reinaldo por enseñarme que no hay nada imposible y que vale la pena soñar.

JUAN DAVID GIRALDO ESPINOSA

CONTENIDO

RESUMEN.....	15
PROLOGO.....	17
INTRODUCCIÓN	19
1. ANTECEDENTES	23
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	29
2.1. Planteamiento del problema	29
2.2. Formulación del problema	31
2.3. Sistematización del problema	31
3. OBJETIVOS	32
3.1. Objetivo general.....	32
3.2. Objetivos específicos	32
4. JUSTIFICACIÓN	33
4.1. Justificación del problema de investigación	33
4.2. Justificación teórica	35
4.3. Justificación metodológica	36
4.4. Justificación practica.....	37
5. MARCOS DE REFERENCIA.....	38
5.1. Marco contextual	38
5.1.1. Perfil físico espacial.....	40
5.1.2. Educación	44
5.1.3. Comportamiento empresarial del municipio de Pradera.....	46
5.1.4. Plan municipal de empleo y desarrollo económico.....	52
5.2. Marco conceptual	60
5.3. Marco teórico	67
5.3.1. Referencias de Autores.....	67
5.3.2. Eje estratégico de la simplificación de tramites	69

5.3.3.	Los trámites que se deben incluir en el modelo de simplificación	72
5.3.4.	Estudio de viabilidad del modelo de simplificación	75
5.3.5.	Etapas del modelo de simplificación	77
5.4.	Marco Jurídico	78
6.	METODOLOGIA.....	87
6.1.	Tipo de estudio	87
6.2.	Fuentes de recolección de información	87
6.2.1.	Fuentes secundarias	87
6.2.2.	Fuentes primarias.....	87
6.3.	Técnicas de recolección de información	88
6.4.	Procesamiento y análisis de datos	88
6.5.	Población de investigación	88
7.	DETERMINACIÓN DE TIEMPOS, COSTOS, TRAMITES Y REQUISITOS PARA CREAR UNA EMPRESA EN PRADERA	89
7.1.	Caracterización de trámites	89
7.2.	Verificación de trámites para crear una empresa	123
7.3.	Entrevistas a los funcionarios encargados de los trámites	127
7.4.	Balance de la situación actual de tiempos, costos, trámites y requisitos para crear una empresa en pradera	131
8.	REFORMAS A LOS PROCESOS PARA QUE CUMPLAN LOS LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA CREACIÓN DE EMPRESA	133
8.1.	Identificación de tramites a reformar	133
8.2.	Profundización de tramites a reformar	134
9.	MODELO DE SERVICIO PARA LA VENTANILLA UNICA PARA LA CREACION DE EMPRESA.....	136
9.1.	Justificación del modelo de servicio.....	136
9.1.1.	Voluntad política para la creación del modelo de servicio	137
9.1.2.	Compromiso de instituciones involucradas en el proceso	137
9.1.3.	Responsabilidad de simplificar tramites	137

9.1.4.	Necesidad de los emprendedores del modelo de servicio	138
9.2.	Objetivo del modelo de servicio	152
9.2.1.	Acciones para cumplir con los objetivos de la ventanilla única	154
9.3.	Propuesta de modelo de servicio de la ventanilla única	156
9.3.1.	Mercado objetivo	157
9.3.2.	Propuesta ideal	161
9.3.3.	Estrategia operativa	171
9.3.4.	Prestación de servicio	176
9.3.5.	Implementación, monitoreo y control.....	186
10.	CONCLUSIONES.....	195
11.	RECOMENDACIONES	197
12.1.	Libros, enciclopedias y material impreso	199
12.2.	Citas en línea.....	201
12.3.	Entrevistas.....	203
13.	ANEXOS	205
13.1.	Convenio interinstitucional Alcaldía de Pradera – Cámara de Comercio: 205	
13.2.	Decreto municipal para la creación del Comité Local Anti Tramite:.....	209

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Trámites que se integran en los CAE.....	26
Cuadro 2: Relación entre el objetivo con la metodología empleada para alcanzar su cumplimiento.	36
Cuadro 3: División Político-administrativa de Pradera (<i>Corregimientos</i>).	41
Cuadro 4: División Político-administrativa de Pradera (<i>Barrios y urbanizaciones</i>).	43
Cuadro 5: Tasa de cobertura en educación.....	44
Cuadro 6: programas académicos a nivel técnico ofrecidos en el municipio de Pradera.	45
Cuadro 7: Ejes de la política pública y sus objetivos.	52
Cuadro 8: Eje 1: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.	53
Cuadro 9: Eje 2: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.	54
Cuadro 10: Eje 3: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.....	57
Cuadro 11: Eje 4: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.....	58
Cuadro 12: Eje 5: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.....	59
Cuadro 13: Ejes estratégicos del modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas.....	71
Cuadro 14: Lista de trámites a caracterizar	89
Cuadro 15: Generalidades del control de homonimia.	90
Cuadro 16: Generalidades de la consulta de actividad económica.....	91
Cuadro 17: Generalidades de la consulta de actividad económica.....	92
Cuadro 18: Generalidades de la inscripción en el RUT.	94
Cuadro 19: Generalidades de la certificación financiera.....	95

Cuadro 20: Generalidades para realizar minuta de constitución: documento privado.....	96
Cuadro 21: Generalidades para realizar minuta de constitución: Escritura pública.	97
Cuadro 22: Generalidades para realizar la autenticación de la minuta de constitución.....	98
Cuadro 23: Generalidades para realizar la inscripción en el registro público mercantil.	101
Cuadro 24: Generalidades para realizar el registro en industria y comercio.....	102
Cuadro 25: Generalidades para realizar el registro en industria y comercio.....	103
Cuadro 26: Generalidades para realizar la notificación a secretaria municipal de Salud.....	104
Cuadro 27: Generalidades para realizar la notificación a Bomberos.	105
Cuadro 28: Generalidades para realizar la notificación a la Policía Nacional.	106
Cuadro 29: Generalidades para realizar el registro en la Organización Sayco y Acinpro.....	107
Cuadro 30: Generalidades para realizar el registro INVIMA.	108
Cuadro 31: Tramites complementarios post creación de la empresa.	109
Cuadro 32: Generalidades para realizar el registro nacional de turismo.	111
Cuadro 33: Generalidades para realizar el registro de marca.	113
Cuadro 34: Generalidades para realizar el registro de patentes.....	115
Cuadro 35: Generalidades para realizar el registro de libros de comercio.	116
Cuadro 36: Generalidades para realizar la solicitud de numeración de facturación	117
Cuadro 37: Generalidades para realizar el pago oportuno de salario ordinario y extraordinario.	118

Cuadro 38: Generalidades del pago oportuno de prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso.	119
Cuadro 39: Generalidades del pago oportuno de prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso.	120
Cuadro 40: Generalidades del pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones.	121
Cuadro 41: Generalidades del pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones.	122
Cuadro 42: Requisitos de las empresas según tipo.	124
Cuadro 43: Hallazgos de la verificación de trámites.	126
Cuadro 44: Entrevista: preguntas sobre los pasos del proceso.	127
Cuadro 45: Respuestas de la entrevista a los funcionarios.	130
Cuadro 46: Tiempo y dinero invertido en el proceso de creación de empresa. ...	132
Cuadro 47: Reformas a los procesos para la creación de una empresa.	133
Cuadro 48: ¿Qué tipo de comerciante o empresario es usted?.....	138
Cuadro 49: Pregunta No. 1.	139
Cuadro 50: Pregunta No. 2.	140
Cuadro 51: Pregunta No. 3.	141
Cuadro 52: Pregunta No. 4.	142
Cuadro 53: Pregunta No. 5.	143
Cuadro 54: Pregunta No. 6.	144
Cuadro 55: Pregunta No. 7.	145
Cuadro 56: Pregunta No. 8.	146
Cuadro 57: Pregunta No. 9.	147
Cuadro 58: Pregunta No. 10.	148

Cuadro 59: Pregunta No. 11	149
Cuadro 60: Pregunta No. 12.	150
Cuadro 61: Pregunta No. 13.	151
Cuadro 62: Tramites que se pueden realizar en la ventanilla única.....	153
Cuadro 63: características de los usuarios del servicio.	157
Cuadro 64: Cifras y datos del perfil del emprendedor Pradereño.	159
Cuadro 65: Ubicación del lugar donde se dará el servicio.	167
Cuadro 66: Horario del lugar donde se dará el servicio.	167
Cuadro 67: Ecuación de percepción del servicio.	170
Cuadro 68: servicios que facilitan y mejoran la entrega del servicio para la creación de nuevas empresas.....	171
Cuadro 69: Ejemplos de excepciones del servicio.	175
Cuadro 70: Manual específico de funciones y competencias de Auxiliar de registros públicos.	179
Cuadro 71: Manual específico de funciones y competencias de Auxiliar de aseo y mantenimiento.	181
Cuadro 72: Maquinas / Equipos necesarios para la prestación del servicio.	182
Cuadro 73: Maquinas / Equipos necesarios para la prestación del servicio.	184
Cuadro 74: atributos a alcanzar en el servicio y su prestación.	185
Cuadro 75: Ganancias del modelo a partir de los hallazgos del diagnóstico técnico.	186
Cuadro 76: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....	188
Cuadro 77: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....	189

Cuadro 78: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....190

Cuadro 79: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.191

Cuadro 80: Indicadores de gestión.193

Cuadro 81: Evaluación y control.194

LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1: Indicadores Mipymes.....	23
Grafico 2: Empresas registradas en Colombia desde el 2006 hasta el 2017.....	24
Grafico 3: Porcentaje de empresas informales en Colombia.	25
Grafico 4: Tiempo, costo y número de trámites necesarios para abrir una empresa año 2009.....	27
Grafico 5: Empresas en Pradera según el tamaño para el año 2017.	46
Grafico 6: Empresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.....	47
Grafico 7: Empresas en Pradera según su ente para el año 2017.	48
Grafico 8: Microempresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.....	49
Grafico 9: Pequeñas empresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.....	50
Grafico 10: Medianas empresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.....	51
Grafico 11: ¿Qué tipo de comerciante es usted?.....	138
Grafico 12: Pregunta No. 1.	139
Grafico 13: Pregunta No. 2.	140
Grafico 14: Pregunta No. 3.	141
Grafico 15: Pregunta No. 4	142
Grafico 16: Pregunta No. 5.	143
Grafico 17: Pregunta No. 6.	144
Grafico 19: Pregunta No. 8.	146

Grafico 20: Pregunta No. 9.	147
Grafico 21: Pregunta No. 10.	148
Grafico 22: Pregunta No. 11.	149
Grafico 23: Pregunta No. 12.	150
Grafico 24: Pregunta No. 13.	151
Grafico 25: tiempo de entrega del servicio.....	168
Grafico 26: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....	188
Grafico 27: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....	189
Grafico 28: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....	190
Grafico 29: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.....	191

LISTA DE IMAGENES

Imagen 1: Coordinación de dependencias: tiempo, costo y número de trámites necesarios para abrir una empresa.	28
Imagen 2: División Político-administrativa de Pradera (Corregimientos).	40
Imagen 3: División Político-administrativa de Pradera (<i>Barrios y urbanizaciones</i>).	42
Imagen 4: Trámites necesarios para crear empresa: Trámites básicos y específicos.	72
Imagen 5: Dimensiones de viabilidad para llevar a cabo el proyecto.	75
Imagen 6: Etapas para llevar a cabo el proyecto.	77
Imagen 7: Elementos fundamentales para la creación del modelo de simplificación de trámites en el municipio de Pradera Valle.	136
Imagen 8: Objetivos de la ventanilla única del Municipio de Pradera.	152
Imagen 9: Formulario único de registro tributario y notificación a otras entidades.	155
Imagen 10: Ejes estratégicos del modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas.	156
Imagen 11: modelo de servicio de la ventanilla única. Paso 1.	161
Imagen 12: modelo de servicio de la ventanilla única. Paso 2.	162
Imagen 13: modelo de servicio de la ventanilla única. Paso 3.	162
Imagen 14: modelo de servicio del CAE.	163
Imagen 15: Modelo molecular: Creación de empresa en la ventanilla única.	165
Imagen 16: Naturaleza de la ventanilla única.	166
Imagen 17: tiempo de entrega del servicio.	169

Imagen 18: servicios que facilitan y mejoran la entrega del servicio para la creación de nuevas empresas.	171
Imagen 19: medios de apoyo (<i>virtual y físico</i>) para informar.	172
Imagen 20: Elementos de cuidado del servicio.....	175
Imagen 21: las 8 M's del servicio.	176
Imagen 22: Estructura organizacional de la ventanilla única.	177
Imagen 23: Método: Secuencia del servicio para la creación de nuevas empresas.	183

RESUMEN

El presente trabajo de grado, tiene como objetivo principal presentar un modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas en el municipio de Pradera Valle, lo anterior como solución a los altos índices de informalidad, la poca competitividad y la baja productividad del municipio, el modelo se crea con el propósito de favorecer la dinámica empresarial e impulsar la economía formal.

El resultado que se obtuvo fue el diseño del servicio de la ventanilla única para la creación de nuevas empresas. En las fases previas al diseño, se pudo conocer la naturaleza de los trámites, la normatividad que los regulaba, y los tiempos, costos y procedimientos que el emprendedor debía asumir para crear su empresa, información importante que permitió proponer las reformas y la reingeniería de los procesos, que dio como resultado el modelo ideal de simplificación.

Palabras Claves: Dinámica empresarial, Creación de empresa, simplificación, informalidad, formalidad.

SUMMARY

The main objective of this thesis is to present a simplification model of procedures for the creation of new companies in the municipality of Pradera Valle, the first as a solution to the high rates of informality, low competitiveness and low productivity of the municipality, the model is created with the aim of promoting business dynamics and strengthening the formal economy.

The result that was obtained was the design of the integral service for the creation of new companies. In the phases prior to the design, it was possible to know the nature of the procedures, the rules that regulated them, and the times, costs and procedures that the entrepreneur had to assume to create his company, important information that allowed to propose reforms and the reengineering of the processes, which resulted in the ideal model of simplification.

Key words: Business dynamics, business creation, simplification, informality, formality.

PROLOGO

Los gobiernos que realmente están comprometidos con el desarrollo social y económico de sus países son los que entienden que dicho desarrollo está estrechamente relacionado con la dinámica empresarial, razón por la cual se hace necesaria la implementación de políticas, programas, proyectos y actividades que impulsen y fortalezcan dicha dinámica.

Según estudios e investigaciones desarrolladas por el **BANCO MUNDIAL** en los últimos años, se demuestra que los empresarios y sus empresas, son parte fundamental en el bienestar y en el desarrollo de las comunidades, por lo que reconocer y analizar las problemáticas a las que se enfrentan es el primer paso para construcción de un país más equitativo y con mejores oportunidades para todos.

Como se ha dicho anteriormente, los protagonistas que impulsan esta dinámica empresarial son los empresarios y las empresas, por lo que un proceso tan elemental y necesario para una economía como crear una empresa no puede convertirse en una sucesión de obstáculos para el emprendedor.

El escenario en nuestro país es un poco complejo y algo desalentador, en Colombia, intervienen hasta 15 entidades a lo largo del proceso y fuera de eso, cada ciudad lo maneja de forma distinta, es decir, el proceso para crear una empresa no se encuentra estandarizado, mientras en algunas ciudades colombianas abrir una empresa es un tema relativamente fácil—porque las Cámaras de Comercio actúan como ventanillas únicas—, en otras el emprendedor debe interactuar con todas las dependencias por separado y es ahí cuando el tema se complica aún más, si abrir una empresa se convierte en un proceso complejo, los empresarios tienen más incentivos para operar de manera informal, bien sea por el tiempo y costo que deben invertir en la formalización o por el desconocimiento de los requerimientos legales.

La Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, **CONFECAMARAS**, ha venido realizando diferentes estudios, los cuales proponen en primera instancia, que facilitar el proceso de creación de empresas favorece la formalización empresarial. Un estudio publicado en 2009 relacionó la simplificación del proceso en 6 ciudades colombianas tras la creación de Centros de Atención Empresarial con un aumento del 5,18% en el número de empresas registradas.

La informalidad en Colombia alcanza cifras preocupantes, se estima que cerca del 46,2% de las microempresas son de carácter informal por no estar inscritas en el Registro Mercantil. La dificultad de acceso a financiación, programas de capacitación, mano de obra cualificada, nuevos mercados y tecnología son algunos de los problemas que afectan a estas empresas y lastran su crecimiento. Se estima que las empresas informales son la mitad de productivas que la media de las empresas formales del mismo sector.

Desde los diferentes niveles de gobierno colombiano se han realizado esfuerzos importantes para facilitar el proceso de registro y formalización de empresas en los últimos años. A nivel municipal, la puesta en marcha de Centros de Atención Empresarial en algunas Cámaras de Comercio ha sido la principal fuente de mejoras. En estas ciudades, la Cámara de Comercio desempeña el rol de ventanilla única, centralizando hasta 7 trámites diferentes. No obstante, estos avances no se han implementado en todas las ciudades y, como consecuencia, la brecha entre las ciudades con mejor y peor desempeño en este indicador sigue siendo amplia. En este sentido, poner en marcha más Centros de Atención Empresarial y cerrar las brechas de desempeño en los procesos que se presentan en cada ciudad es la meta a alcanzar.

INTRODUCCIÓN

La reducción de tiempo, costo y procedimientos en los trámites para la creación de nuevas empresas es esencial para el desarrollo.

Para poder hablar de desarrollo económico y social en Colombia, es conveniente empezar por crear un ambiente amable y adecuado para emprender y realizar negocios. En ese orden de ideas, buscar métodos para hacerles la vida más sencilla a los empresarios y facilitar la entrada al mercado de nuevas organizaciones se vuelve un tema prioritario, porque de esta manera se fomenta la competitividad y el desarrollo del país. Si bien es necesario que existan normas que regulen la apertura y operación de nuevas empresas, dichas normas no deben convertirse en obstáculos burocráticos que además de ser extensos, rigurosos y costosos, suelen ser poco efectivos pues en muchas ocasiones lo único que se consigue con la aplicación de estas normas, es que se desaliente la actividad empresarial y se incentive la economía informal.

Partiendo de lo dicho anteriormente, y teniendo en cuenta que las empresas juegan un papel importante en la sociedad, no solo por ser fuentes generadoras de riqueza y empleo, sino también por ser agentes de cambio, es que resulta conveniente y un factor determinante fomentar la creación de nuevas empresas para potenciar y dinamizar la economía. Una gran cantidad de investigaciones y estudios realizados por el **BANCO MUNDIAL**¹, el **DANE**², **CONFECAMARAS**³, y otras entidades oficiales y privadas, han revelado que existe una relación directamente proporcional, entre el emprendimiento y el desarrollo económico.

^{1]} Es una organización multinacional especializada en finanzas y asistencia. Se define como una fuente de asistencia financiera y técnica para los llamados países en desarrollo.

^{2]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia al Departamento Administrativo Nacional de estadística.

^{2]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia a la Confederación Colombianas de Cámaras de Comercio.

Es por ello que los responsables de la política económica colombiana, deben promover la dinámica empresarial como un mecanismo para impulsar el desarrollo y hacer de Colombia un país mejor, sin embargo no es una tarea exclusivamente de ellos, es nuestro deber como colombianos que empecemos a tener una visión positiva del futuro de nuestro país, y contribuyamos con iniciativas que nos lleven al alcance de estos objetivos.

Por lo tanto, el propósito principal de este trabajo de grado, es presentar un modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas, el lugar escogido para ejecutar el modelo es el municipio de Pradera Valle, fue escogido estratégicamente dado a sus características sociales, culturales, ambientales y económicas. Es un hecho que el modelo de simplificación es realizado a pequeña escala y en un municipio con condiciones y características propias, no obstante el modelo ha sido diseñado bajo una metodología que le permitirá enfrentar procesos de creación de empresas en cualquier municipio a nivel nacional, lo que se busca con la implementación de este modelo es mejorar y facilitar el proceso de apertura y operación de nuevas empresas en el municipio de Pradera Valle.

Es conocido por todos que Colombia es un país diverso y pluricultural, razón por la cual los problemas son distintos en cada región y por lo tanto no existen soluciones generales que puedan ser aplicadas en todo el país, sin embargo el otro propósito de este trabajo de grado es que la información que aquí se encuentra depositada pueda ser utilizada por otras personas como una guía para diseñar futuros modelos de simplificación de trámites para la creación de empresas en otras ciudades de Colombia.

Para dar respuesta a los propósitos anteriormente planteados y poder llevar a cabo el proyecto de simplificación, facilitación, y agilización de los procesos asociados a la creación de empresa, fue necesario establecer un cronograma de actividades, el cual estaba dividido en varias fases, la **primera fase**, fue establecer

un convenio entre la alcaldía del municipio de Pradera Valle y la Cámara de Comercio de Palmira —quienes tienen jurisdicción en el municipio—, el objetivo del convenio es que en la oficina receptora de la Cámara de Comercio que se encuentra en el municipio, funcione la ventanilla única donde además del registro mercantil se integren otros procesos que normalmente el emprendedor debía hacer por separado en las diferentes dependencias de la alcaldía, luego de haber realizado el convenio, se dio inicio a la **segunda fase**, que consistió en conformar el **COMITÉ LOCAL ANTI TRÁMITE**⁴, quienes son los que tienen la responsabilidad de aprobar e implementar el modelo, el comité estaba conformado por: La Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Planeación e Infraestructura, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana, el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, la Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC) y la Cámara de Comercio de Palmira, estas entidades están involucradas en el proceso de creación de empresas por lo que conocer sus requerimientos en cuanto a tiempo, costo y procedimientos fue importante, para realizar el estudio técnico local, con la realización de este estudio se dio por terminada la **tercera fase** del cronograma, una vez se cumplieron a cabalidad con las tareas de las fases anteriores, se empezó a implementar el modelo, llegando entonces a la **cuarta fase**, en esta etapa se realizó la reingeniería del proceso de creación de empresas, la afinación de todos los recursos tecnológicos que iban a ser utilizados y las adecuaciones físicas necesarias para prestar el servicio con el modelo implementado, luego que todos los cambios fueron aplicados, se capacito el personal y se comprobó que la articulación y comunicación entre las dependencias involucradas en el proceso fuera optima, por último se pasó a la **quinta fase**, la cual consistía en el lanzamiento y puesta en marcha del modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas en el municipio.

⁴ En adelante se utilizara para hacer referencia al conjunto de dependencias involucradas en el proyecto de simplificación de trámites.

Con la puesta en marcha del modelo de simplificación de trámites, no se pretende simplemente suprimir los trámites y pasos que no son necesarios en el proceso, va mucho más allá, significa un cambio en la cultura de quienes ofrecen el servicio así como de quienes lo reciben, implica asegurar que las instituciones permanezcan comprometidas en reducir los obstáculos que impiden la celeridad del proceso.

En definitiva el modelo de simplificación de trámites no tendrá éxito sin un liderazgo sólido y un fuerte compromiso por parte de las instituciones involucradas, tanto del sector público como del sector privado, aunque su aplicación no supone altos costos, ni un riesgo significativo, la puesta en marcha del modelo tendrá un alto impacto económico y social en el municipio de Pradera, debido a que con su implementación los empresarios informales y potenciales podrán acceder de una manera más simple a la economía formal, lo que se traduce en un menor índice de desempleo y mayor productividad y competitividad.

1. ANTECEDENTES

En Colombia las micro, pequeñas y medianas empresas (**MIPYMES**)⁵, constituyen el sector más importante de la dinámica empresarial, y no es porque representan el 99.6% de las empresas que se encuentran en el territorio nacional, la verdadera razón de este reconocimiento es porque con su operación hacen grandes aportes al desarrollo de la economía, al aumento de la productividad y al mejoramiento de la competitividad del país, sin olvidar que también contribuyen notablemente a la reducción de la pobreza y la desigualdad, por ser la principal fuente de empleo e ingresos de la mayoría de los colombianos.

Si se tratara de dar cifras, las Mipymes contribuyen con el empleo del 80.8% de colombianos⁶. En el sector industrial concentran el 65% de los puestos de trabajo y generan el 48% de la producción, y en el sector comercial aportan el 95% de los empleos y son responsables de casi la mitad de los ingresos del sector⁷.

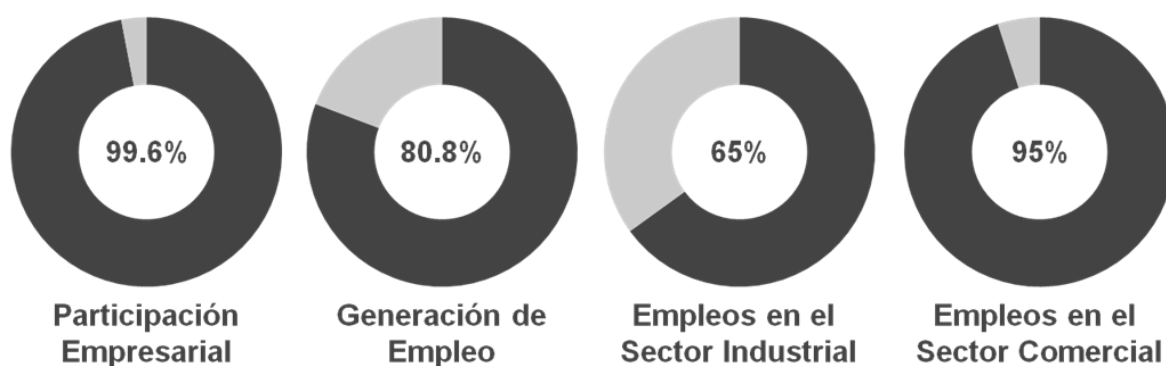


Grafico 1: Indicadores Mipymes.

^{5]} De acuerdo a la ley 590 del 2000, las microempresas son aquellas cuyos activos no superan 500 salarios SMLMV y tienen hasta 10 empleados. Las pequeñas empresas son aquellas con activos entre 501 y 5.000 SMLMV y entre 11 y 50 empleados y las medianas son aquellas cuyos activos están entre 5.001 y 30.000 SMLMV y tienen entre 51 y 200 empleados.

^{6]} Datos tomados de la revista económica **Dinero**, según informe del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2017.

^{7]} **Doing Business**, Grupo Banco Mundial.

Reconociendo entonces la importancia que tienen las Mipymes en Colombia, el gobierno nacional y los gobiernos municipales deben emprender la difícil, pero necesaria tarea de implementar proyectos, programas y modelos, que mejoren el proceso de apertura de este tipo de empresas, haciéndolo más rápido y eficiente. En algunas ciudades del país, el tiempo de espera, el costo y los procedimientos necesarios para crear una empresa, se han reducido notablemente debido a la implementación de algunos programas de simplificación de trámites, la realidad es que ya existen experiencias positivas, sin embargo estos programas no se aplican en todas las ciudades y aún existen brechas en el desempeño.

¿Por qué se requiere que el proceso de creación de empresas sea eficiente?

En la actualidad la economía mundial está avanzando a un ritmo vertiginoso, tendencia que también se ve reflejada en Colombia, en donde la economía está creciendo cada vez más rápido, a causa de ese dinamismo económico hoy más que nunca se debe fortalecer y mejorar aquellos procesos que favorecen el desarrollo del país, uno de esos procesos es el de creación de empresas. En el último informe sobre la dinámica empresarial, **CONFECAMARAS**, basándose en la información del Registro Único Empresarial y Social (**RUES**)⁸, dio a conocer que durante el año 2017, se crearon 323.265 unidades productivas, lo que representa un crecimiento de 7,3% con respecto al año 2016⁹.

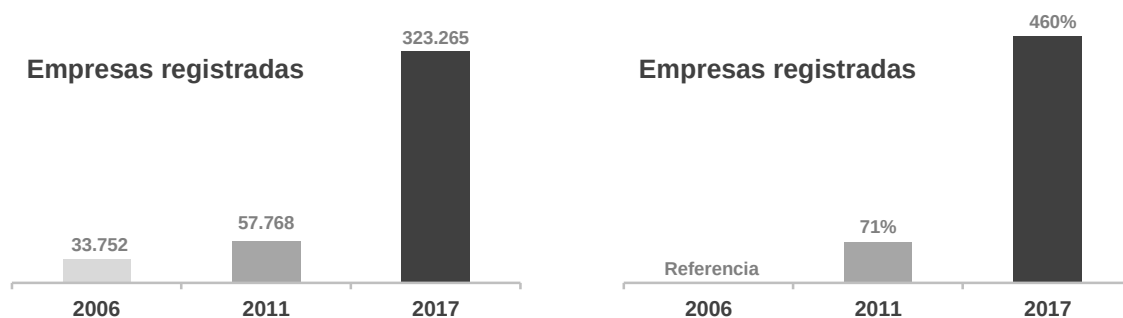
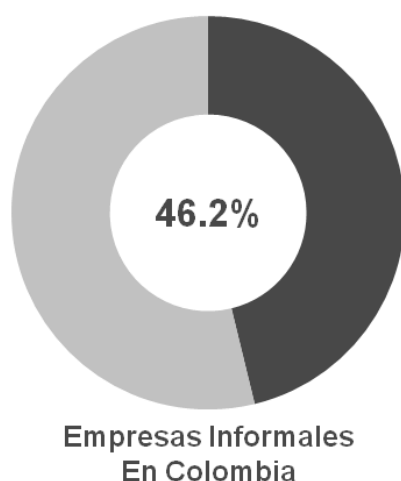


Grafico 2: Empresas registradas en Colombia desde el 2006 hasta el 2017.

^{8]} Hace referencia red nacional de servicios registrales, que integra y centraliza el registro mercantil y el registro de Epsales y proponentes.

^{9]} *Revista portafolio, citado del Informe dinámica empresarial*, CONFECAMARAS, 2018.

Al observar los datos anteriores, se puede inferir que la economía de Colombia va por buen camino, debido a que el indicador de creación de empresas ha venido creciendo en los últimos años, sin embargo del universo de empresas que en la actualidad opera en Colombia, se estima que el 46.2% lo hacen de manera informal, las razones por las cuales los empresarios no registran sus empresas mínimamente en el registro mercantil están relacionadas con el tiempo, el costo y los procedimientos para formalizarse¹⁰.



NOTAS:

Colombia ocupa el sexto lugar como el país con menor tasa de informalidad empresarial de América Latina con un 46.2%.

Además de eso se encuentra en el segundo escalón del pódium como el país con mayor tasa de informalidad medida por medio de la participación del autoempleo dentro de la población en edad para trabajar.

Grafico 3: Porcentaje de empresas informales en Colombia.

Distintos estudios han comprobado que los países en donde es fácil el proceso de creación de empresas, hay un sector informal más pequeño, un mayor número de empresas registradas legalmente y una mayor tasa de empleo. Hacer más sencillo el proceso de apertura de empresas, con un método eficiente y a un costo razonable incentiva a los empresarios a operar formalmente, la formalización empresarial trae consigo muchos beneficios, facilita el acceso a financiación, programas de capacitación, talento humano cualificado, nuevos mercados y tecnología, mientras que operar de manera informal afecta a las empresas puesto que impide su crecimiento y acorta su supervivencia¹¹.

^{10]} *Informalidad empresarial en Colombia: Problemas y soluciones*, Cárdenas Mauricio y Rozo Sandra. 2009.

^{11]} *Impacto de la formalización empresarial en Colombia*, CONFECAMARAS, 2011.

Colombia hace unos años no era precisamente el país con los mejores indicadores económicos, tenía pocas empresas registradas, los índices de informalidad estaban por las nubes, la evasión de impuestos era alta y la base tributaria reducida, adicionalmente la corrupción era un factor que empeoraba aún más la situación, no obstante el país siempre ha sido un foco de oportunidades y atractivo para los negocios, además los colombianos son reconocidos por ser buenos trabajadores y emprendedores innatos, por lo que era necesario tomar cartas en el asunto y comenzar a generar los cambios necesarios para mejorar la situación por la que atravesaba el país.

Iniciando la década del 2000 nacieron los primeros Centros De Atención Empresarial (**CAE**) ¹², como respuesta a los diferentes problemas que venía afrontando la economía colombiana, entre los que se destacan por un lado el bajo índice de creación de nuevas empresas, y por otro la alta informalidad que se presentaba en el país, los **CAE** nacieron con el objetivo principal de facilitar los trámites relacionados con la constitución de empresas. Esta iniciativa contó con la participación activa de Alcaldías y Cámaras de Comercio. Los **CAE**, ubicados en las Cámaras de Comercio, cuentan con servicios integrados de asesoría e información, terminales de auto consulta y ventanillas para la creación de empresas, funcionan de forma similar a nivel nacional y además del registro mercantil integran otros trámites que se debían hacer por separado¹³.

Liquidación y pago del impuesto de registro	Gobernación
Inscripción en el registro único tributario y asignación del NIT	DIAN
Notificación a la secretaría de hacienda para el pago de ICA	Secretaria de hacienda
Verificación del uso del suelo del establecimiento Certificado de seguridad Concepto sanitario	Planeación municipal Cuerpo de Bomberos Secretaria de Salud

Cuadro 1: Trámites que se integran en los CAE.

^{12]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia a los Centros de Atención Empresarial.

^{13]} *Informalidad empresarial en Colombia: Problemas y soluciones*, Cárdenas Mauricio y Rozo Sandra. 2009.

No es una coincidencia que en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena y Medellín, ciudades donde empezó a funcionar el programa de simplificación de trámites entre el 2001 y 2004, a través de los centros de atención empresarial, hoy por hoy tengan resultados positivos en ítems puntuales como la creación de nuevas empresas y la formalización de aquellas unidades productivas que operaban irregularmente.

Para el año 2009 se realizó una comparación, entre las ciudades en donde funcionan los **CAE** y las ciudades en donde no funcionan, las diferencias son notorias y es evidente que con su implementación se obtienen grandes beneficios, recordemos que el programa de simplificación de trámites ataca los tres frentes que desalientan a los emprendedores, el tiempo, el costo y la cantidad de procedimientos necesarios para crear una empresa, antes de implementar los **CAE** se requerían aproximadamente 27,3 días, un millón de pesos para pagar todos los gastos y cerca de 14 procedimientos que debían hacerse cada uno por separado, después de los **CAE** todo cambio, ahora se necesitan en promedio 10,5 días, 900.000 pesos y realizar 8 tramites, debido a la integración entre dependencias¹⁴.

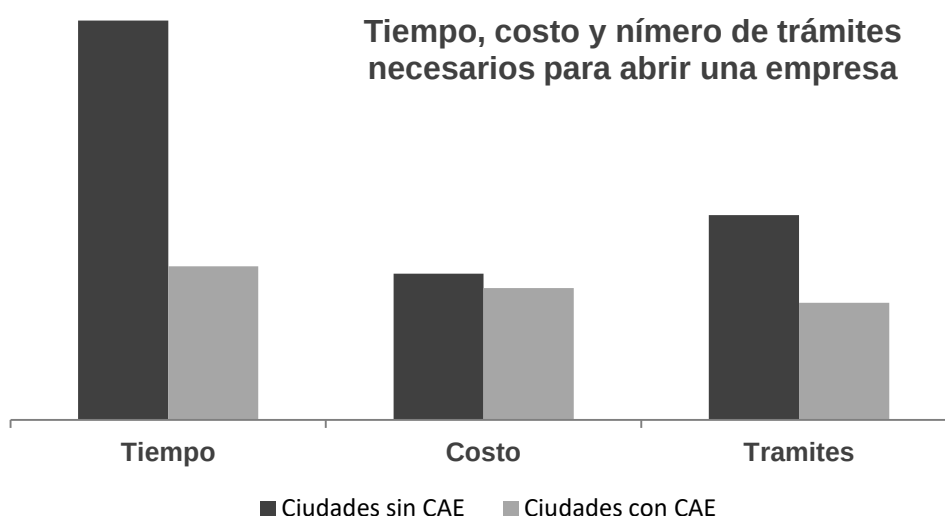


Grafico 4: Tiempo, costo y número de trámites necesarios para abrir una empresa año 2009.

^{14]} *Doing Business*, Grupo Banco Mundial.

Para crear una empresa en cualquier ciudad de Colombia se requiere seguir la misma secuencia de tramites toda vez que estos son los pasos necesarios para hacerlo, debido a que el marco legislativo que regula este proceso es igual en todo el país, sin embargo en aquellas ciudades donde funcionan los **CAE**, existe una mayor coordinación entre dependencias y la información es compartida con mayor facilidad debido al uso de las nuevas tecnologías, razón por la cual es más sencillo el proceso, lastimosamente no existe estandarización y no todas las ciudades pueden beneficiarse del programa de simplificación de trámites.

En las ciudades donde funciona los Centros de Atención Empresarial CAE abrir una empresa es aproximadamente 60% mas rápido¹⁵.



Imagen 1: Coordinación de dependencias: tiempo, costo y número de trámites necesarios para abrir una empresa.

Fuente: Doing Business, Grupo Banco Mundial.

^{15]} **Doing Business**, Grupo Banco Mundial.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

El gobierno colombiano tiene varios desafíos de cara al futuro, uno de los más importantes es impulsar el nacimiento de nuevas empresas y la formalización de aquellas que operan de forma irregular, con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad del país. Es incuestionable que la economía colombiana ha crecido en los últimos años sin embargo, aún existen problemas importantes relacionados con la creación de empresas y la informalidad empresarial. El crecimiento económico es la fuente más importante para el desarrollo de una sociedad, ya que acompañado de políticas adecuadas éste se traduce en menores niveles de pobreza y mayor bienestar.

Desde el año 2001, **EL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO**¹⁶, inicio un programa nacional de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas, a través de los Centros de Atención Empresarial (**CAE**), los cuales funcionan en algunas Cámaras de Comercio del país, desde su creación han contribuido con el incremento en el número de empresas creadas y ha generado un impacto positivo en la disminución de la informalidad.

El municipio de Pradera hace parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Palmira, donde actualmente funciona un Centro de Atención Empresarial (**CAE**), el cual ha impactado positivamente en el proceso de creación y formalización de empresas en la ciudad de Palmira, razón por la cual la Cámara de Comercio quiere llevar el **CAE** al municipio de Pradera, para que esto suceda, se debe diseñar un modelo de simplificación de trámites acorde a las necesidades del municipio y de los emprendedores pradereños.

^{16]} El *Banco Interamericano de Desarrollo BID* es la principal fuente de financiamiento y pericia multilateral para el desarrollo económico, social e institucional sostenible de América Latina y el Caribe.

En Pradera existe una tasa alta de empresarios intencionales que nunca ponen en marcha su idea de negocio y en caso de hacerlo, lo hacen de manera informal, las razones de este fenómeno están relacionadas con el tiempo, el costo y la cantidad de trámites involucrados en el proceso, por lo que resulta conveniente implementar un modelo que le facilite a los emprendedores dar el paso para ser empresarios de forma rápida y a un costo razonable, adicionalmente el municipio está catalogado como una de las zonas más afectadas por conflicto armado (**ZOMAC**)¹⁷, de acuerdo al decreto 1650 del 2017, el cual busca atraer inversión para la creación de empresas y empleos, una razón más para poner en funcionamiento un modelo que unifique, simplifique y haga más fácil el proceso, convirtiendo al municipio de Pradera en un lugar favorable para realizar negocios.

Si la implementación del modelo de simplificación de trámites no se lleva a cabo, habrían consecuencias que afectarían negativamente al municipio, debido al incumplimiento de los objetivos trazados en el plan de desarrollo municipal en términos socio económicos, como consecuencia, Pradera sería menos productivo y competitivo con respecto a otros municipios donde ya se están implementando modelos de simplificación, empeoraría aún más la situación toda vez que habría un incremento en los índices de informalidad que de por sí ya son bastante altos, además esta burla al sistema perjudicaría los ingresos del municipio por concepto de industria y comercio, la causa de una base de contribuyentes reducida.

Para evitar esta serie de situaciones negativas es necesario hacer del municipio de Pradera un lugar propicio para emprender y realizar negocios, para que esto suceda deben existir cambios importantes en la forma como se están haciendo las cosas, es preciso actualizar algunos puntos específicos de la legislación municipal que están relacionadas con el proceso, integrar todas las dependencias involucradas y estructurar un modelo de servicio de tal forma que el tiempo, costo y procedimientos para la creación empresarial se reduzcan.

^{17]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia a las zonas más afectadas por conflicto armado.

2.2. Formulación del problema

¿Cuál es el modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas que necesita la cámara de comercio del municipio de Pradera Valle, para el año 2018?

2.3. Sistematización del problema

- ✓ ¿Cuáles es el tiempo, costo y procedimientos que actualmente se requieren para crear una empresa en el municipio de Pradera Valle?
- ✓ ¿Qué procesos municipales se deben actualizar para que se cumplan los lineamientos del programa nacional de simplificación de trámites para la creación de empresa?
- ✓ ¿Cuál es el modelo de servicio de la ventanilla única para la simplificar los trámites relacionados con la creación de empresas?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Presentar el modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas en la cámara de comercio del municipio de Pradera Valle, para el año 2018.

3.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar un estudio para determinar cuáles es el tiempo, costo y procedimientos que actualmente se requieren para crear una empresa en el municipio de Pradera Valle.
- ✓ Proponer reformas a los procesos que se dan en el municipio de Pradera para que se cumplan los lineamientos del programa nacional de simplificación de trámites para la creación de empresa.
- ✓ Presentar un modelo de servicio para la ventanilla única de creación y formalización de empresas en el municipio de Pradera Valle.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. Justificación del problema de investigación

El exceso de trámites para el registro y funcionamiento de las empresas son uno de los obstáculos más importantes en el mundo empresarial. Para la mayoría de los empresarios, estos trámites son complejos, costosos y requieren mucho tiempo, características que lo convierten en el principal motivo por el cual, algunos emprendedores no ponen en marcha sus ideas de negocio y otros lo hacen en la informalidad.

Muchas Investigaciones realizadas por instituciones mundialmente reconocidas como **FUNDES INTERNACIONAL**, el **BANCO MUNDIAL**, y el **BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO**, han encontrado evidencia que demuestra que existe relación entre la complejidad de las regulaciones para la creación de empresas, los altos niveles de corrupción en la realización de los trámites —Burla al sistema— y el consecuente elevado nivel de informalidad en la economía¹⁸.

En los estudios de campo realizados a nivel municipal se encontró que los trámites que deben realizar los empresarios para registrar y poner en funcionamiento sus empresas son más complicados que en otras ciudades del país, aun cuando la legislación para crear empresa es la misma, esto sucede fundamentalmente por el exceso de burocracia, por la cantidad de entidades que intervienen en el proceso, por las largas esperas y los desplazamientos que el emprendedor debe hacer, además hay que sumarle la falta de transparencia, la discrecionalidad de los funcionarios y la ausencia de plazos determinados para la conclusión del proceso —Incumplimiento de los tiempos establecidos—.

^{18]} *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes*, 2007.

Al observar la composición empresarial de Colombia, se puede evidenciar que la mayoría de unidades productivas son Mipymes, y seguramente las nuevas que se crearan también lo serán, por lo que eliminar estos obstáculos que generan más impacto en los pequeños empresarios es una obligación. Una investigación reciente ha revelado que el obstáculo referido a las regulaciones causa mayor impacto negativo en las micros y pequeñas empresas que en las medianas y en las grandes¹⁹.

¿Por qué es importante implementar modelos de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas? ¿Qué ventajas ofrece?

Desde el punto de vista de un emprendedor este preferirá invertir solo 8 días de su tiempo para inscribir su empresa, en lugar de 30 días, lógicamente también va a preferir gastar en el trámite unos \$700.000 o \$900.000 pesos, en lugar de tener que gastar el doble de esto es los permisos y licencias requeridas, y con seguridad elegirá ir a uno o dos lugares, en vez de hacer un viacrucis por las diferentes oficinas de las instituciones que hacen parte del proceso.

Con lo dicho anteriormente se quiere decir que tener procesos con costos razonables y ejecutados con rapidez estimula, sin duda, la formalización de las empresas, situación que no se experimenta con los procesos que actualmente se tienen, la realidad es que son lentos y caros y generan estímulos negativos ya que los empresarios al evaluar la dificultad que tiene el proceso prefieren operar informalmente.

En conclusión, procesos eficientes crean oportunidades en el entorno, simplificando los trámites se hace más favorable el panorama para las micro, pequeñas y medianas empresas pues se facilita su ingreso al mercado, lo que sin lugar a dudas fortalece la economía del país, la cual es un pilar fundamental del desarrollo social que Colombia necesita tanto.

^{19]} *International Finance Corporation (IFC)*, Grupo del Banco Mundial. Schiffer, Mirjam; Weder, Beatrice, 2002.

4.2. Justificación teórica

Este trabajo de grado busca, que mediante la aplicación de teorías y conceptos relacionados con la creación de empresas, formalización empresarial, simplificación de trámites y políticas de desarrollo socioeconómico, sea posible el alcance del objetivo general propuesto, el cual se trata de diseñar y presentar un modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas en el municipio de Pradera.

Con lo anterior se quiere confirmar las teorías existentes, las cuales sostienen que cuando se intervienen de manera positiva los escenarios en donde se desarrollan los empresarios, las condiciones de las empresas y lugares en donde operan, también mejoraran, obteniendo como resultado ambientes óptimos para emprender y hacer negocios, economías sólidas y formales, mayor productividad y competitividad y la reducción de la pobreza y la desigualdad. Las teorías se confirman cuando son aplicadas a múltiples contextos y no solo a algunos específicos, toman validez cuando se reproducen y funcionan correctamente de acuerdo a la realidad del entorno en donde se aplicó.

Por ejemplo existen proyectos que han sido ejecutados por instituciones como el **BANCO MUNDIAL**, **FUNDES INTERNACIONAL**, el **BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO** y otras instituciones que tienen la misma línea de estudio, con su puesta en marcha se ha podido evidenciar de manera significativa el aporte que han dado, sobre todo cuando con su ejecución se demuestran algunas de las hipótesis teóricas que dan ciertos autores.

Para abordar un tema como el de la simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas, formalización empresarial, y políticas de desarrollo socioeconómico es necesario recurrir a algunos autores como Mauricio Cárdenas, Sandra Rozo, Francisco Lima, Leora Klapper, Anat Lewin, y estudios realizados por instituciones como Doing Business y GEM Colombia.

4.3. Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento del objetivo general propuesto en el trabajo de grado, se hace necesario llevar a cabo una investigación de tipo descriptiva, la cual permite identificar la relación que existe entre la creación de empresa y tiempo, costo y procedimientos de los tramites que hacen parte del proceso, por lo tanto es oportuno seguir una secuencia de recursos metodológicos que permiten paso a paso el alcance de cada objetivo específico.

El siguiente cuadro relaciona cada objetivo con la metodología empleada para conseguir su cumplimiento:

Objetivo	Metodología
Realizar un estudio para determinar cuáles es el tiempo, costo y procedimientos que actualmente se requieren para crear una empresa en el municipio de Pradera Valle.	Se utilizara la observación como la principal técnica de investigación, para registrar los hallazgos se utilizaran herramientas como la ficha técnica y el diagrama matricial, adicionalmente se aplicara una entrevista con el propósito de encontrar oportunidades de mejora.
Proponer reformas a los procesos que se dan en el municipio de pradera para que se cumplan los lineamientos del programa nacional de simplificación de trámites para la creación de empresa.	De acuerdo a la caracterización y verificación de los trámites, y a las preguntas realizadas a los dueños de los procesos, se identificaran oportunidades de mejora, las cuales servirán para proponer los cambios necesarios al proceso.
Presentar un modelo de servicio para la ventanilla única de creación y formalización de empresas.	Para establecer las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio se recolectara información por medio de una encuesta, también se buscaran fuentes secundarias, teniendo en cuenta esto, se realiza la propuesta ideal del servicio.

Cuadro 2: Relación entre el objetivo con la metodología empleada para alcanzar su cumplimiento.

4.4. Justificación practica

De acuerdo con los objetivos planteados en el trabajo de grado, su resultado nos debe permitir encontrar soluciones concretas y responder a las necesidades que se tienen actualmente en el municipio de Pradera en materia de creación de empresas, estableciendo la relación que existe entre el desacelerado crecimiento económico, la poca inversión y el desempleo que hay en el municipio, con los bajos índices de creación de empresas y los altos indicadores de informalidad.

Teniendo en cuenta lo anterior se pretende diseñar y presentar un modelo que mejore la situación actual y cambie el panorama del municipio, cuyo propósito central es facilitar el aumento el número de empresas creadas y formalizar las que operan de forma irregular, se espera que el cumplimiento de este propósito traiga como consecuencia el aumento y mejoría de factores importantes de la economía como la productividad y la competitividad.

Sin lugar a dudas para una gran necesidad, se requiere una gran solución, por eso el programa de simplificación de trámites es una iniciativa bastante ambiciosa, y de gran trascendencia para el municipio, en donde se requiere la participación del gobierno local y de la Cámara de Comercio de Palmira, todo con el propósito de facilitar el proceso de creación y registro de empresas, se pretende que a través de una ventanilla única los emprendedores pradereños puedan recibir información, asesoría y asistencia sobre el proceso de creación, y realizar en poco tiempo, a un bajo costo y con los procedimientos mínimos, la constitución de su empresa o negocio.

Vale la pena resaltar que realizar el trabajo de grado sobre un tema tan importante como la creación de empresa, permite reafirmar y contrastar los conocimientos adquiridos en la academia con respecto a la realidad, adicionalmente el autor de este trabajo tendrá la oportunidad optar al título de Administradores de Empresas de la Universidad del Valle sede Palmira.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1. Marco contextual



Pradera es uno de los 42 municipios que conforman el departamento del Valle del Cauca, se encuentra localizado en el sur del departamento, limita al norte con Palmira, al sur con Florida, al oriente con Tolima y al occidente con Candelaria, internamente está dividido en 22 corregimientos y un resguardo indígena, cuenta con una población total de 55.842 habitantes y una extensión territorial de 407 Km²,

Pradera es considerado como uno de los municipios con mayor riqueza ambiental del departamento, debido a su biodiversidad y abundantes recursos hídricos²⁰.

Gracias a su riqueza ambiental el desarrollo económico del municipio, ha girado en torno al sector agropecuario, principalmente al cultivo de la caña de azúcar, el cultivo de café y la producción ganadera. Por ser un municipio con vocación agrícola y pecuaria, el sector rural representa importantes ingresos, los cuales aportan dinamismo a la economía local.

Sin embargo con la globalización, el avance de la tecnología, la apertura económica y la carencia de políticas enfocadas al sector agropecuario, los problemas en el campo se han agudizado y el sector se ha vuelto vulnerable. Como consecuencia, los pradereños han tenido que salir a buscar empleo, en un municipio que no cuenta con la cantidad de empresas suficientes para generar todos los empleos necesarios, lo cual ha estimulado el desplazamiento hacia ciudades como Cali y Palmira en busca de oportunidades laborales.

^{20]} *Plan de desarrollo municipal, Pradera Valle 2016 – 2019.* 2016

En el último año el gobierno municipal de Pradera, se ha empeñado por fortalecer el modelo económico vigente, y viene realizando grandes esfuerzos para atraer inversionistas y recursos necesarios para la generación de nuevas iniciativas empresariales que reduzcan significativamente las tasas de desempleo en el municipio, la realidad es que no se puede seguir enfocando la economía a un solo sector, si bien por historia y por los recursos ambientales que se tienen, el sector agropecuario es la principal fuente de ingresos y empleos, no puede ser la única, se debe diversificar los sectores en cuales se basa la economía.

Adicionalmente el desempleo no es el único problema que se presenta, con la cantidad reducida de empresas en Pradera, el presupuesto municipal también se ve afectado pues los ingresos por concepto del impuesto de industria y comercio son bajos y esto agrava más la situación del municipio, pues sin recursos difícilmente pueden emprender proyectos que impulsen el desarrollo social y económico. En un estudio realizado por la Secretaría de Hacienda de Pradera en el año 2017, se pudo comprobar que existe un estancamiento en el recaudo de dicho impuesto y esto se debe a que la cantidad de empresas y comerciantes inscritos en el registro mercantil no ha incrementado.

La causa de la cantidad reducida de empresas que existen en Pradera es en gran medida por algunos obstáculos burocráticos que impiden una mayor fluidez y velocidad en la apertura y operación de las empresas y establecimientos de comercio, las cifras lo demuestran el municipio presenta uno de los desempeños económicos más rezagados dentro del departamento. La falta de estabilidad, la corrupción y la inconsistencia en las políticas de gobierno han creado en Pradera un ambiente poco ideal para emprender, invertir y realizar negocios.

Hoy más que nunca existe un compromiso serio por parte del gobierno local, pero sobre todo por parte de todos los pradereños, quieren ver el municipio de pradera debe surgir y posicionarlo como uno de los mejores lugares para vivir y no solo en términos económicos sino en lo social, cultural y ambiental.

5.1.1. Perfil físico espacial

La topográfica del municipio de Pradera es variada al igual que su relieve, cuenta una extensión de 407 Km², que comprende una región de paramo en la zona alta de la montaña, templado en zona semialta de montaña y cálido en zona plana. La zona montañosa corresponde a la cordillera central y alcanza su mayor altura en el pico de las tinajas el cual queda a 4.200 metros sobre el nivel del mar.

En su división político administrativa el municipio de Pradera está conformado por 22 corregimientos y un resguardo indígena (Ver imagen 2 y cuadro 3), 32 barrios y las zonas de expansión. (Ver imagen 3 y cuadro 4).

Mapa político del municipio de Pradera valle:

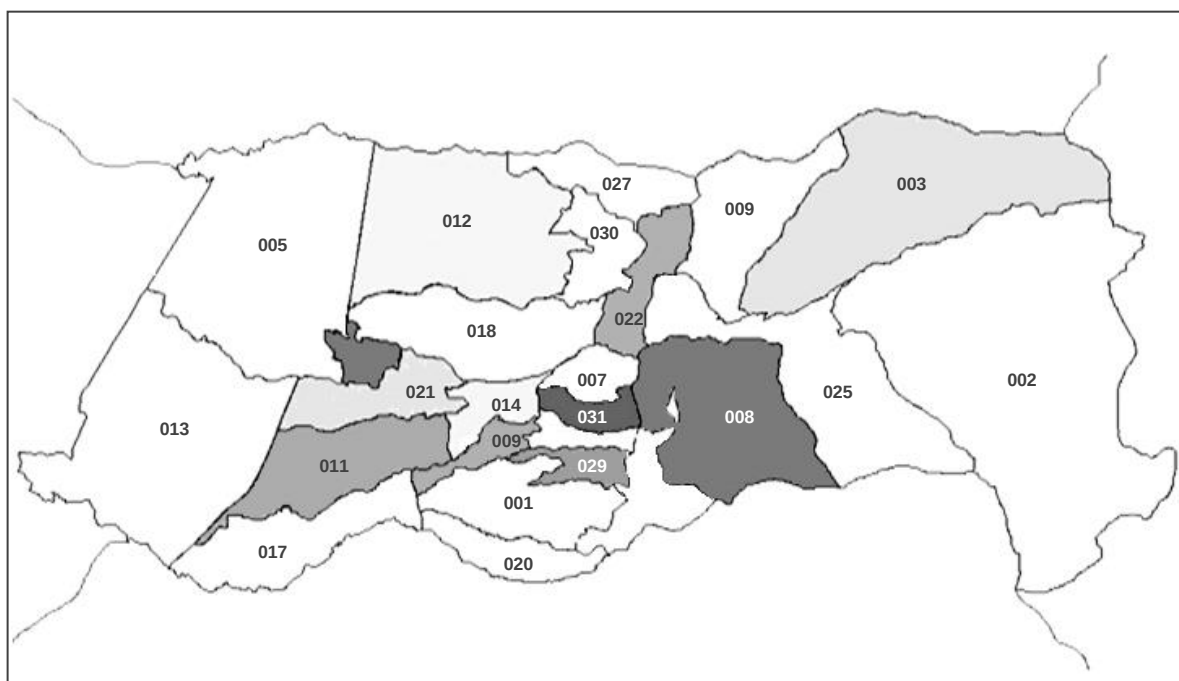


Imagen 2: División Político-administrativa de Pradera (Corregimientos).

Fuente: Plan de desarrollo municipal, Pradera Valle 2016 – 2019.

Código Centro Poblado	Nombre Centro Poblado	Tipo
76563001	Bolívar	Corregimiento
76563002	Bolo Azul	Corregimiento
76563003	Bolo Blanco	Corregimiento
76563005	Bolo Hartonal	Corregimiento
76563007	El Líbano	Corregimiento
76563008	El Nogal	Corregimiento
76563009	El Retiro	Corregimiento
76563011	La Granja	Corregimiento
76563012	La Ruiza	Corregimiento
76563013	La Tupia	Corregimiento
76563014	Lomitas	Corregimiento
76563017	Parraga	Corregimiento
76563018	Potrerito	Corregimiento
76563019	San Isidro	Corregimiento
76563020	Vallecito	Corregimiento
76563021	La Floresta	Corregimiento
76563022	La Carbonera	Corregimiento
76563024	El Recreo	Corregimiento
76563025	La Feria	Corregimiento
76563027	Arenillo	Corregimiento
76563029	La Fría	Corregimiento
76563030	Los Pinos	Corregimiento
76563031	San Antonio	Corregimiento

Cuadro 3: División Político-administrativa de Pradera (*Corregimientos*).

Fuente: Plan de desarrollo municipal, Pradera Valle 2016 – 2019.

Mapa del casco urbano del municipio de Pradera valle:

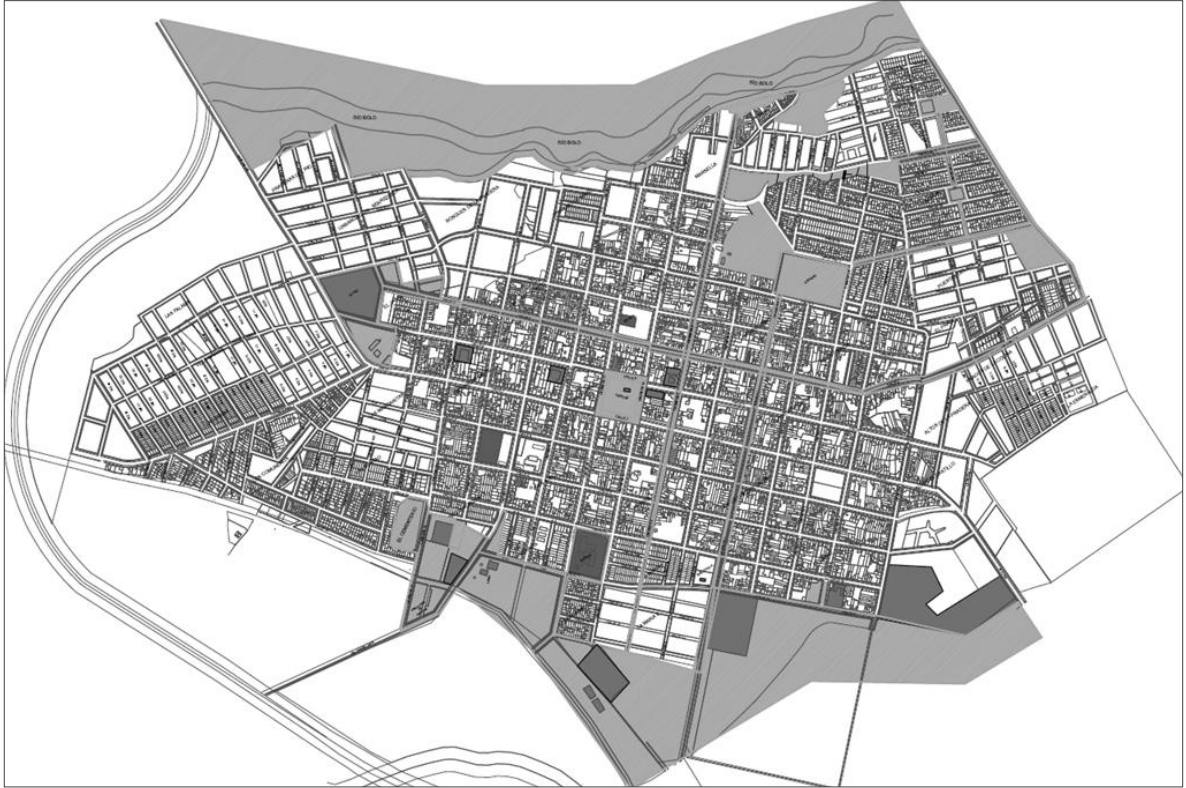


Imagen 3: División Político-administrativa de Pradera (*Barrios y urbanizaciones*).

Fuente: Plan de desarrollo municipal, Pradera Valle 2016 – 2019.

La cabecera municipal de Pradera tiene una extensión de 152 Km², equivalente al 37,3% de la superficie total del territorio. La zona urbana está dividida en 38 barrios y urbanizaciones, es donde se concentra la mayor cantidad de población con un 87,01% del total del municipio, un aproximado de 48.600 habitantes.

En el casco urbano se encuentra la Alcaldía municipal, la estación de policía, el hospital San Roque, el cuerpo de bomberos voluntarios, la iglesia Inmaculada Concepción, el estadio municipal Salustrio Reyes Caicedo, colegios de mucha historia como la institución educativa Ateneo y el Francisco Antonio Zea, además cuentas tiendas y almacenes, como Mercapava, Herpo, El remate, entre otros.

Los 38 barrios y urbanizaciones que componen la zona urbana del municipio de Pradera son los siguientes:

Barrios y urbanizaciones	
Antonio Ricaurte	Puerto Nuevo
Bello Horizonte	El Cairo
Berlín	Oriente
Comuneros	Panchinita
Villamarina	Jorge Eliecer Gaitán
La bodega	Altos de la Colina
La Colina	Portal de Castilla
Las vegas	Las Margaritas
La misericordia	Bosques de la Pradera
La Lorena	Urbanización Serrezuela
La Esperanza	Urbanización La María I
Manuel José Ramírez	Urbanización La María II
San Roque	Urbanización el Prado
Marsella	Urbanización altos de la Pradera
San José	Urbanización La Michela
Primero de Mayo	Urbanización Bosques de la Colina
Providencia	Urbanización La Esmeralda
Puertas del Sol	Alto del castillo
Las palmas	Centro

Cuadro 4: División Político-administrativa de Pradera (*Barrios y urbanizaciones*).

Fuente: Plan de desarrollo municipal, Pradera Valle 2016 – 2019.

5.1.2. Educación

Tasa de cobertura en educación:

Nivel de educación	Cobertura	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Transición	638	53,2%
Primaria	4075	77,4%
Secundaria	3005	64,9%
Media	1066	34,6%
Técnica y tecnológica	584	17,4%
Universitaria	0	0%

Cuadro 5: Tasa de cobertura en educación.

Fuente: Plan de desarrollo municipal, Pradera Valle 2016 – 2019.

Gracias a los convenios celebrados entre el SENA y las instituciones educativas del municipio de Pradera, se ha logrado ofrecer a la población educación técnica y tecnológica, abriendo la posibilidad a que los praderenses puedan acceder a la educación superior. El esfuerzo y trabajo de los involucrados en la educación del municipio, ha conseguido año tras año aumentar la cobertura y mejorar la calidad en este nivel de educación.

Estas alianzas estratégicas se han hecho como respuesta a la problemática generalizada que existe en el país en el tema de accesibilidad y cobertura en la educación superior, problemática que se evidencia de igual forma en el municipio, con estos convenios se ha logrado atender a un número importante de praderenses con una formación presencial en programas de nivel técnico y tecnológico, fortaleciendo con criterios de calidad la educación superior en el municipio, permitiendo mayores oportunidades de acceso al mercado laboral y también a la interpretación y resolución de problemas y necesidades.

Mediante la articulación con la educación media, la utilización de la infraestructura de las Instituciones del municipio y la participación público-privada en proyectos de formación profesional integral, se ha logrado que los pradereros se capaciten en programas educativos enfocados en las necesidades de las empresas, sin embargo mas allá de la educación para el trabajo impartida en estos cursos, las personas que asisten han podido utilizar el conocimiento adquirido para emprender sus propios proyectos empresariales, puesto que la formación ofrecida motiva a los estudiantes desarrollar ideas propias.

Algunos de los cursos técnicos que se ofrecen a los pradereros son:

Titulaciones
Asistencia administrativa en logística
Asistencia administrativa en recursos humanos
Asistencia de servicios financieros
Asistencia en servicios de ventas
Asistente técnico mercaderista (impulsador)
Técnico en diseño industrial
Técnico en archivística
Auxiliar técnico contable
Auxiliar técnico en mercadeo
Auxiliar técnico en programación de computadores y equipos de computo
Construcción e ingeniería de obras civil
Cocina
Técnico en electricidad residencial
Mecánica automotriz

Cuadro 6: Programas académicos a nivel técnico ofrecidos por el SENA en el municipio de Pradera Valle.

Fuente: Entrevista Secretario de Educación del municipio de Pradera Valle - Elaboración propia.

5.1.3. Comportamiento empresarial del municipio de Pradera

La Cámara de Comercio de Palmira en unión con el Observatorio Socio Económico de la Fundación Progresamos, publicaron el último informe de Composición Empresarial correspondiente al año 2017, con el propósito de presentar los análisis estadísticos de los municipios adscritos a la jurisdicción de Palmira, entre los cuales se encuentra el municipio de Pradera. Este informe tiene como objetivo analizar los resultados de la dinámica empresarial, teniendo en cuenta el tamaño, la actividad económica y organización jurídica de las empresas.

Empresas en Pradera según el tamaño del año 2017:

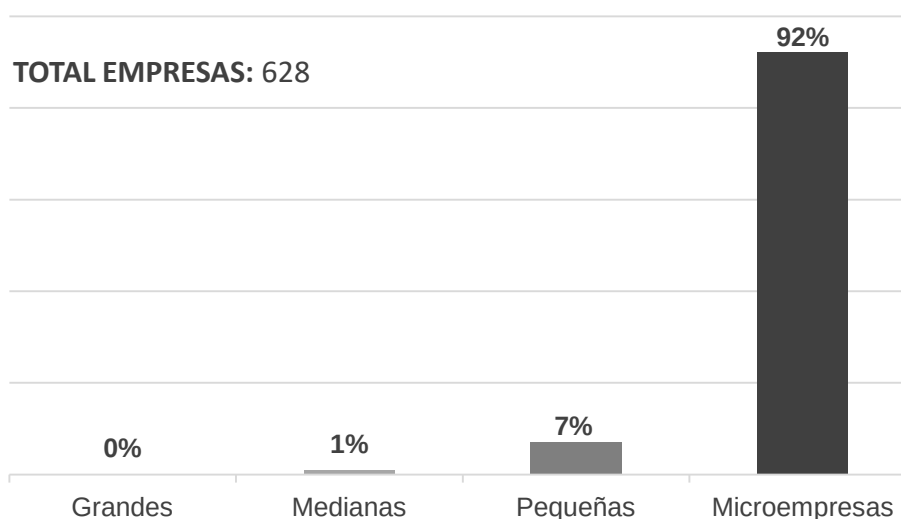


Grafico 5: Empresas en Pradera según el tamaño para el año 2017.

Fuente: Base de Datos Registro Mercantil Cámara de Comercio Palmira.

De acuerdo con el informe de Composición Empresarial, el municipio de Pradera cuenta con 628 empresas para el 2017, lo representa un incremento del 3% en el total de las empresas con respecto al año 2016, en el que se presentaron 609.

El 92% de la composición empresarial del Municipio pertenece a la microempresas, contando con 580 de ellas. Esta categoría tuvo un incremento del 4% con respecto al año anterior.

En cuanto a las pequeñas empresas, representan el 7% del total, respecto al año anterior presentaron una disminución del 2%, con la disminución de 1 empresa.

El Municipio cuenta con 5 empresas medianas que representan el 1% del total. Con respecto al año anterior, se evidenció una disminución del 17% pues se habían registrado 6 empresas para el 2016.

Empresas en Pradera según su actividad económica para el 2017:

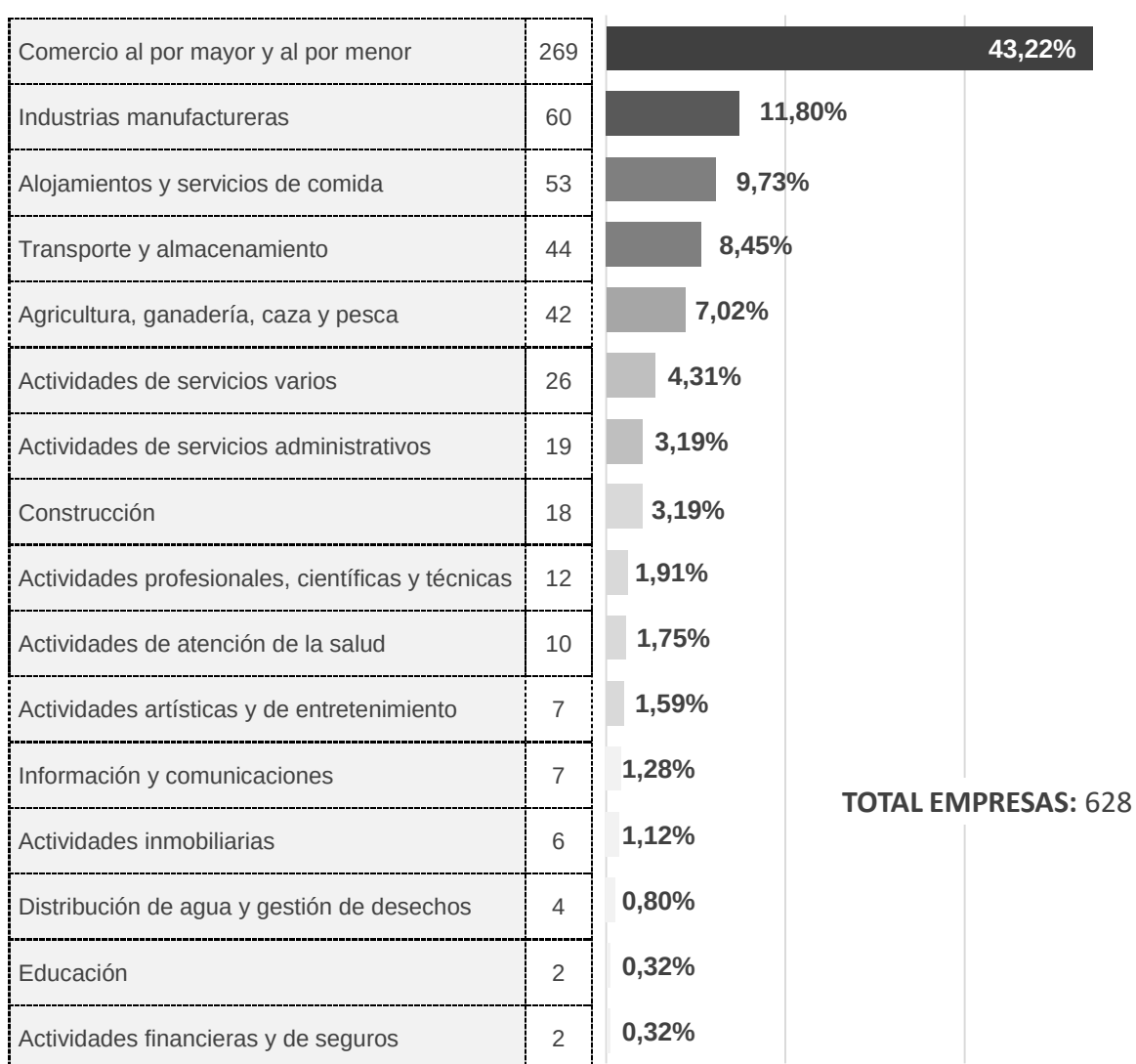


Grafico 6: Empresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.

Fuente: Base de Datos Registro Mercantil Cámara de Comercio Palmira.

Teniendo en cuenta el último informe de Composición Empresarial del municipio de Pradera, de las 628 empresas que se encuentran presentes en el municipio, 269 que corresponden al 43,22%, tienen como actividad principal, el comercio sea al por mayor y al por menor de cualquier producto, seguido por las empresas dedicadas a la industria manufacturera que en total son 60 empresas, las cuales se ven representadas con el 11,80% del total y en un tercer lugar se encuentran las empresas que desarrollan actividades relacionadas con el alojamiento y servicios de comidas, con un total 53 empresas que representan el 9,73%, de acuerdo con esto estas son las actividades más relevantes a las que se dedican las empresas del municipio.

Empresas en Pradera según su ente jurídico para el 2017:

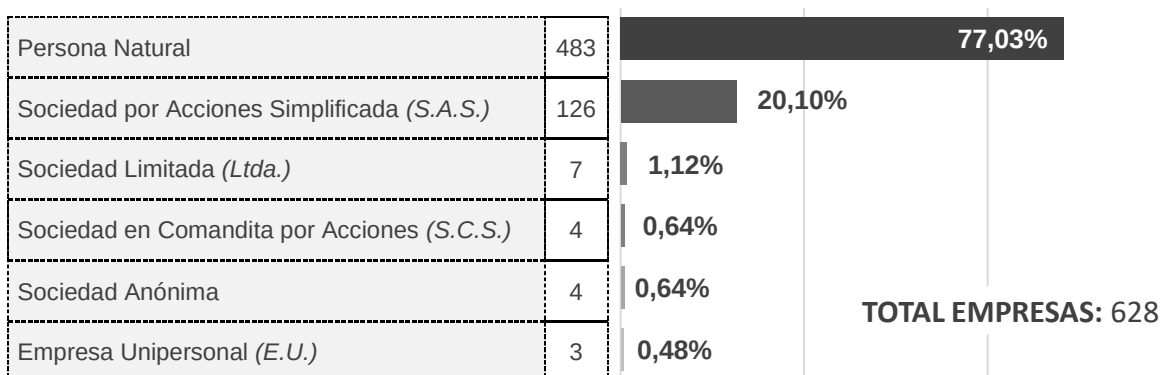


Grafico 7: Empresas en Pradera según su ente para el año 2017.

Fuente: Base de Datos Registro Mercantil Cámara de Comercio Palmira.

El 77,03% de la composición empresarial del Municipio pertenece a las empresas cuyo ente jurídico es el de Persona Natural, contando con 483 de ellas. Este tipo de ente jurídico sin duda es el que prefieren los empresarios pradereños y el que presenta mayor crecimiento.

Seguido por las sociedades de tipo de acciones simplificada, mejor conocidas como S.A.S. la cual es un tipo de persona jurídica y está representada por el 20,10%, este tipo de ente jurídico es el preferido por los empresarios.

Microempresas en Pradera según su actividad económica para el 2017:

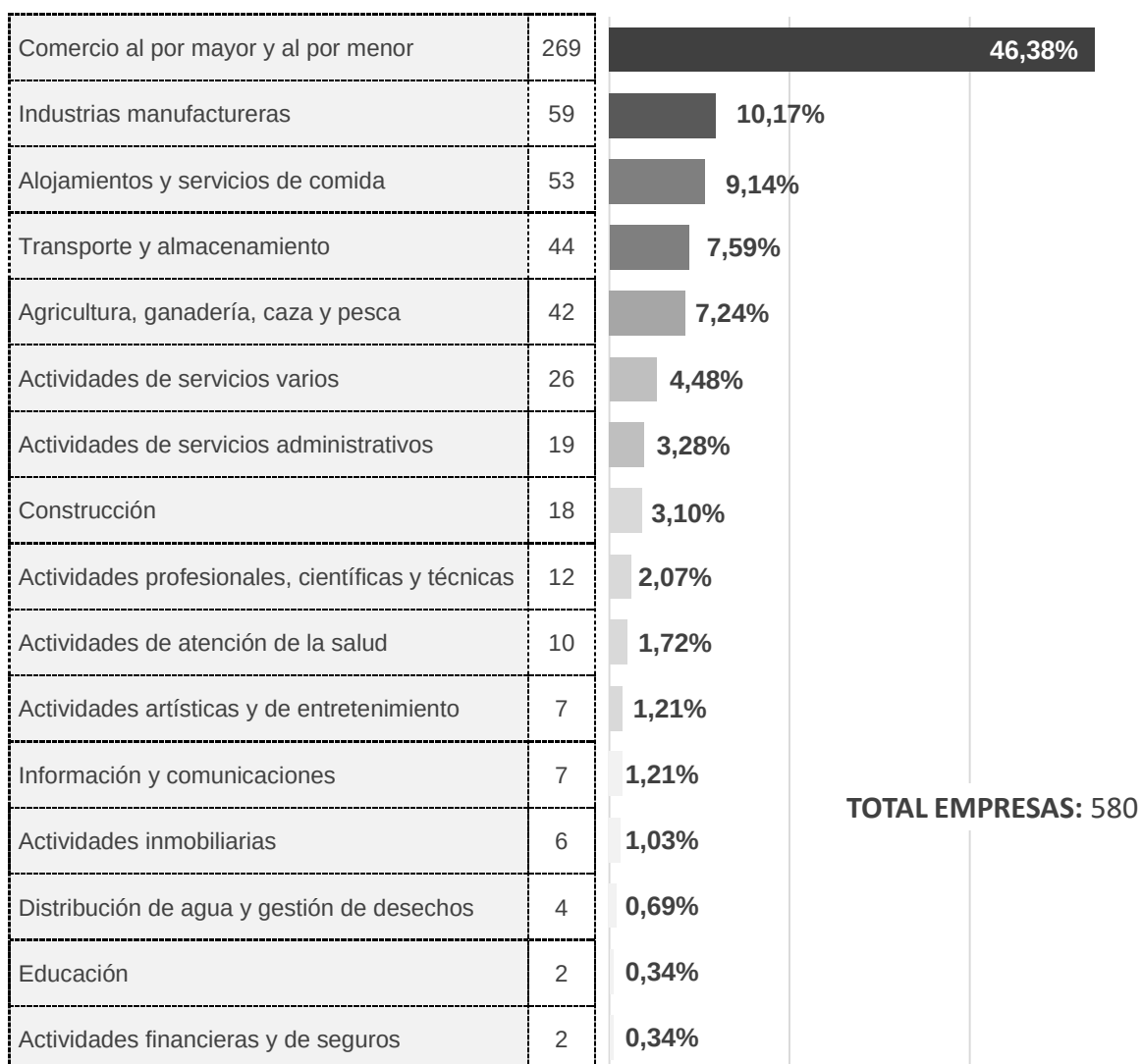


Grafico 8: Microempresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.

Fuente: Base de Datos Registro Mercantil Cámara de Comercio Palmira.

De acuerdo a la gráfica, la mayoría de microempresas de Pradera, tienen como actividad principal el comercio al por mayor o al por menor, lo que quiere decir que el 46,38% de los empresarios praderenses se dedican a la compra y venta de mercancías, la segunda actividad es la de la industria de la manufactura, seguida del alojamiento y servicios de comida con un 10,17% y 9,14% respectivamente.

Pequeñas empresas en Pradera según su actividad económica para el 2017:

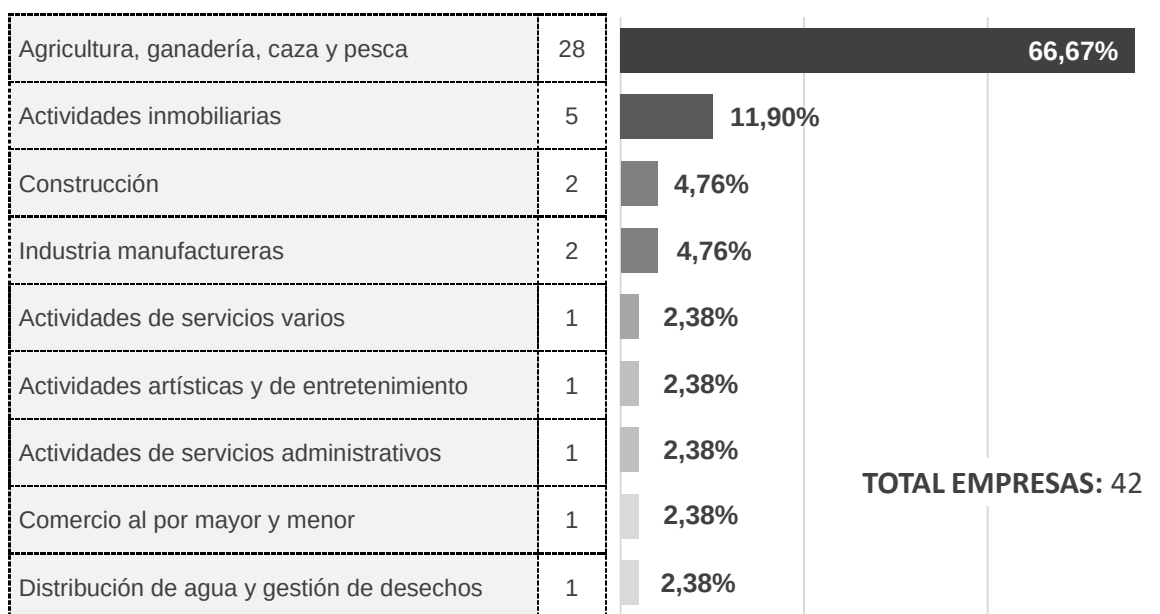


Grafico 9: Pequeñas empresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.

Fuente: Base de Datos Registro Mercantil Cámara de Comercio Palmira.

Al realizar el análisis de las actividades económicas de las pequeñas empresas de Pradera, se puede ver la coherencia que existe entre el objeto social que estas empresas tienen, los recursos naturales que Pradera posee y la historia económica del municipio, que ha girado en torno al sector agropecuario, teniendo en cuenta lo anterior, y observando el grafico se puede evidenciar que las principales actividades económicas de esta categoría se tratan la agricultura, la ganadería, la caza y la pesca, ocupando el primer lugar con un porcentaje del 66,67%, lo cual se traduce en que de las 42 empresas que hay en esta categoría, 28 se dedican a estas actividades.

Por otro lado, las actividades inmobiliarias y de bienes raíces, ocupan el segundo puesto representadas con un 11,90%, seguida de las actividades de construcción y de industria manufacturera ambas representadas con un 4, 76%.

Medianas empresas en Pradera según su actividad económica para el 2017:

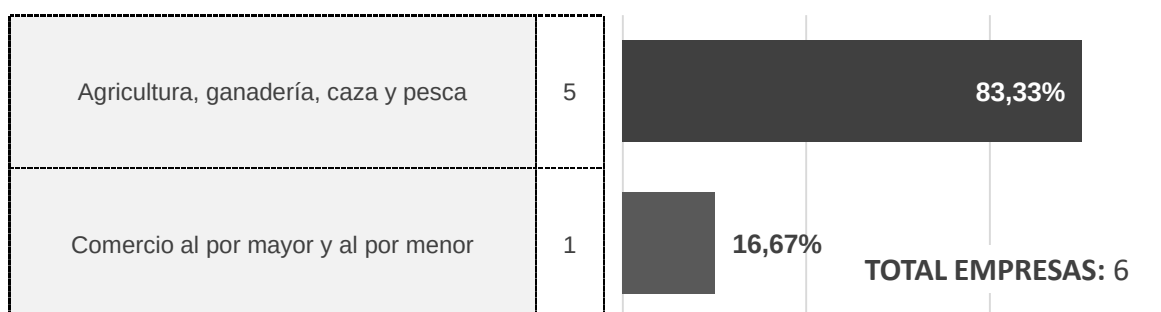


Grafico 10: Medianas empresas en Pradera según su actividad económica para el año 2017.

Fuente: Base de Datos Registro Mercantil Cámara de Comercio Palmira.

Pradera desde siempre ha sido un municipio con vocación agrícola y pecuaria, por esa razón este sector representa importantes ingresos, los cuales aportan dinamismo a la economía local, generan empleo y contribuyen con el desarrollo del municipio.

Actividades como el cultivo de la caña de azúcar, de café y la producción ganadera, son a las que se dedican 5 de las 6 medianas empresas que tiene el municipio las cuales están representadas en un 83,33%. Sin duda la agricultura, ganadería, caza y pesca son las actividades más importantes de la economía de Pradera, en esta categoría encontramos a los ingenios azucareros, trapiches, gallineros y granjas.

Si se observa el cuadro y grafica que hace referencia a la cantidad de medianas empresas de acuerdo a sus actividades económicas, se puede observar también que existe una que tiene como actividad principal el comercio al por mayor y al por menor, representada con el 16,67%, esta empresa hace referencia al único supermercado con el que cuenta el municipio, que dado la cantidad de activos que posee y el número de empleados que tiene entra en la categoría de mediana empresa.

5.1.4. Plan municipal de empleo y desarrollo económico

Como respuesta a los altos índices de desempleo e informalidad del municipio de Pradera, los cuales se estima que están en 9,3% y 47,5% respectivamente, el gobierno municipal desarrollo y adopto el Plan municipal de empleo y desarrollo económico, mediante elaboración del acuerdo 026 firmado en el año 2015, en el cual se establecieron 5 ejes fundamentales.

Ejes de la política pública y sus objetivos:

Ejes	Objetivos
Eje 1: Erradicación del trabajo infantil	Organizar la gestión pública local en torno al desarrollo de estrategias para la prevención y erradicación del trabajo infantil y la generación de condiciones adecuadas que ofrezcan las mejores posibilidades para su desarrollo y el de sus familias.
Eje 2: Empleo como servicio publico	Promover la organización del mercado de trabajo mejorando el encuentro entre demanda laboral (empresas) y oferta laboral (trabajadores) a través de la disminución de asimetrías de información, costos de búsqueda de vacantes y personal, y mitigando brechas para acceso al mercado de trabajo.
Eje 3: Empresas productivas y empleo de calidad	Mejorar la productividad y la movilidad de los trabajadores en el marco de un trabajo decente
Eje 4: Formalización laboral y desarrollo empresarial	Promover la formalización laboral, principalmente la afiliación al sistema de seguridad social de la población urbana y rural, teniendo en cuenta las realidades socioeconómicas de los sectores, poblaciones y el contexto local. De igual forma, generar condiciones que permitan fortalecer la productividad, la competitividad y la innovación social y productiva del sector empresarial local.
Eje 5: protección a la vejez	Garantizar la protección al adulto mayor, que se encuentra en estado de indigencia o de extrema pobreza, en riesgo económico de la imposibilidad de generar ingresos y en riesgo derivado de la exclusión social.

Cuadro 7: Ejes de la política pública y sus objetivos.

Fuente: Plan territorial de empleo y desarrollo económico 2015: Pradera territorio de oportunidades.

Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal:

Ejes	Estrategias
Eje 1: Erradicación del trabajo infantil	Crear el comité interinstitucional de erradicación de trabajo infantil de Pradera CIETI.
	Articular el trabajo del CIETI municipal a la Mesa de Desarrollo Local, Asuntos Transversales y Empleo, invitando de manera permanente al Secretario Técnico del CIETI.
	Reglamentar el CIETI municipal para que la participación activa, responsable y permanente de instituciones y sus delegados, con el propósito de garantizar coherencia, sostenibilidad y trazabilidad en los procesos.
	Coordinación institucional con el Ministerio del Trabajo para realizar capacitación en metodologías, rutas de atención, actualización de conocimientos y diálogos interculturales relacionados con las temáticas del trabajo infantil.
	Socializar a la comunidad e implementar la Ruta de atención y prevención del Trabajo Infantil diseñada en el municipio.
	Realizar campañas de sensibilización con el sector empresarial para evitar la vinculación de Niños, Niñas y Adolescentes en actividades de manera informal e ilegal.
	Trabajar de manera articulada con las diferentes instituciones de Pradera para diseñar un plan estratégico que promueva la inserción a los servicios educativos, de salud y uso adecuado del tiempo libre.
	Desarrollar proyectos para el acceso a fuentes de generación de ingresos de las familias de menores trabajadores.
	Posicionar la importancia de la erradicación del Trabajo Infantil en la agenda pública municipal como asunto prioritario de interés colectivo y público, a través de la actualización de la política de infancia y adolescencia en el componente de trabajo infantil.

Cuadro 8: Eje 1: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.

Fuente: Plan territorial de empleo y desarrollo económico 2015: Pradera territorio de oportunidades.

Ejes	Estrategias
Eje 2: Empleo como servicio publico	Gestionar un inventario de las empresas del municipio que permita tener una caracterización del comportamiento de la demanda laboral, de acuerdo con los perfiles ocupacionales actuales requeridos por los sectores productivos que faciliten la articulación entre la demanda empresarial y la oferta de mano de obra laboral.
	Acercar la oferta y demanda laboral del municipio, promoviendo eventos y encuentros para registro de vacantes y postulantes, en conjunto con los Centros de Empleo de las Cajas de Compensación.
	Fortalecer los canales de comunicación, para divulgar ampliamente a la comunidad los eventos de gestión y colocación que se realicen en el municipio.
	Adecuar un espacio que sirva como centro de atención de las Cajas de Compensación a la ciudadanía, en donde se puedan implementar y operar alternadamente la prestación del servicio de capacitaciones en competencias básicas laborales.
	Delegar un enlace desde la Alcaldía Municipal que se encargue de la coordinación de las acciones de empleabilidad así como el seguimiento a la gestión y colocación en el municipio.
	Implementar y posicionar un Sistema Público de empleo para el municipio, mediante la realización de medios comunicativos, la contratación de un software complementario a la plataforma informática de la red de empleo de las cajas de compensación y SENA para orientar a los buscadores de empleo.
	Realizar anualmente una <i>Feria de Negocios, Servicios y Empleo</i> en el municipio, que vincule a las diferentes instituciones públicas y privadas que fomenten el empleo en el municipio. En el marco de la <i>Feria de Negocios, Servicios y Empleo</i> , desarrollar también ruedas negocio y de formalización que vinculen la oferta de servicios del sector trabajo.
	Fortalecer los canales de comunicación, para divulgar ampliamente a la comunidad y al sector empresarial, las ferias que se realicen.

Cuadro 9: Eje 2: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.

Fuente: Plan territorial de empleo y desarrollo económico 2015: Pradera territorio de oportunidades.

Ejes	Estrategias
Eje 3: Empresas productivas y empleo de calidad	Gestionar por parte de la Alcaldía municipal y el SENA, el espacio del lote y los recursos para la apertura de una sede del SENA en Pradera.
	Optimización de la infraestructura disponible en el municipio para ofertar programas de educación terciaria.
	Apoyar el emprendimiento juvenil con el acompañamiento y asesoría del SENA y las Cajas de Compensación, para que sus iniciativas se puedan vincular efectivamente a los procesos del Fondo Emprender o los programas de las Cajas de Compensación.
	Socializar las ideas de emprendimiento de los Centros de Educación Superior del municipio y la región para que existan mejores posibilidades de articulación de las iniciativas.
	Divulgar la información y los procesos que se estén realizando a través de los líderes del SENA o los Centros de Educación Superior.
	Gestionar e implementar alianzas público-privadas para mejorar la cobertura y la calidad de la educación superior a los jóvenes de Pradera.
	Mejorar las competencias laborales y ocupacionales de la población a través de ampliación de la oferta de educación terciaria y educación técnica y tecnológica de calidad.
	Realizar reuniones mensuales de la Mesa de Desarrollo Local, Asuntos Transversales y Empleo con instituciones y delegados que participen de manera activa, propositiva y permanente, como estrategia para garantizar sostenibilidad, coherencia, continuidad y trazabilidad en los procesos.
	Formular anualmente un plan de trabajo con las acciones de la Mesa de Desarrollo Local, Asuntos Transversales y Empleo.
	Realizar seguimiento al Plan Local de Empleo de Pradera.
	Promover los temas de seguridad y salud en el trabajo en el municipio.
	Proponer la creación de la Oficina de Desarrollo Económico, para que sea el enlace municipal de los temas de empleo.

Ejes	Estrategias
Eje 3: Empresas productivas y empleo de calidad	Acompañar a la Administración Municipal en la implementación de los planes estratégicos sectoriales de educación, desarrollo económico y competitividad y agrícola, para identificar y desarrollar oportunidades de generación de empleo y trabajo decente.
	Gestionar recursos de capital semilla para apoyar y fomentar los proyectos productivos de poblaciones prioritarias.
	Ofrecer capacitaciones y acompañamiento técnico a través de las Cajas de Compensación, el SENA o la Cámara de Comercio a los emprendimientos de poblaciones prioritarias.
	Realizar gestiones de articulación a los procesos de fortalecimiento del emprendimiento y desarrollo económico en la subregión.
	Promover el acceso a servicios financieros y no financieros, así como a activos improductivos del municipio con destino a actividades productivas sostenibles.
	Realizar diagnósticos y caracterizaciones empresariales del municipio que permitan evidenciar tanto los obstáculos o barreras existentes como las experiencias de éxito para la generación de empleos y acceso a empleos.
	Realizar constantemente capacitaciones y asistencia técnica para los empresarios del municipio en temas de competencias básicas, o habilidades gerenciales, que permitan fortalecer sus competencias a nivel empresarial.
	Apoyar los encadenamientos productivos de acuerdo a los sectores priorizados en el municipio, la vocación del territorio y las apuestas productivas de la región.
	Identificar instituciones o actores y realizar alianzas para apoyar y fortalecer sectores estratégicos de la economía del municipio.
	Generar espacios de diálogo y trabajo con el gobierno regional, nacional, sector productivo y gremios para la identificación e implementación de planes de mejoramiento de la competitividad en los sectores económicos estratégicos de la economía de Pradera.

Ejes	Estrategias
Eje 3: Empresas productivas y empleo de calidad	Acompañar a la Administración Municipal en la implementación de los planes estratégicos sectoriales de educación, desarrollo económico y competitividad y agrícola, para identificar y desarrollar oportunidades de generación de empleo y trabajo decente.
	Gestionar recursos de capital semilla para apoyar y fomentar los proyectos productivos de poblaciones prioritarias.
	Gestionar e implementar proyectos para fortalecer micro, pequeñas y medianas empresas con potencial de desarrollo para la innovación en procesos, productos y mercados.
	Promover emprendimientos innovadores para mejorar la productividad y competitividad local.
	Realizar espacios de promoción y comercialización local y promover la participación de las Mipymes del municipio en eventos subregionales, regionales o nacionales.
	Potenciar la economía campesina de los pequeños productores hacia sistemas productivos sostenibles, a través de la articulación de la oferta de productos campesinos a los escenarios públicos y privados de demanda alimenticia.
	Apoyar técnicamente unidades familiares de economía campesina hacia la reconversión productiva con sistemas sostenibles y eficientes.
	Promover emprendimientos o fortalecimiento productivos en actividades promisorias de la subregión, a través de proyectos de asistencia técnica, financiación, acompañamiento comercial, disminución de trámites, entre otros.
	Desarrollar una red municipal de pequeños productores, comercializadores y empresarios en general.
	Realizar análisis e investigaciones que soporten intervenciones pertinentes que respondan a los retos de dinamización de la economía local.

Cuadro 10: Eje 3: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.

Fuente: Plan territorial de empleo y desarrollo económico 2015: Pradera territorio de oportunidades.

Ejes	Estrategias
Eje 4: Formalización laboral y desarrollo empresarial	Realizar el Censo Empresarial para caracterizar las unidades económicas formales e informales en Pradera y sus centros poblados.
	A partir de los resultados del Censo Empresarial, proponer acciones que promuevan el trabajo en el municipio.
	Realizar jornadas informativas con la Cámara de Comercio para desmitificar la formalización empresarial.
	Diseñar y socializar una Ruta de formalización municipal que esté acompañada de un instructivo de trámites y además, promueva la simplificación de trámites, implementando el modelo de ventanilla única.
	Proponer acciones legales para generar incentivos y beneficios que fomenten la formalización en el municipio, tales como: exonerar progresivamente impuestos a las empresas que entren en la ruta de formalización.
	En el marco de la <i>Feria de Negocios, Servicios y Empleo</i> del municipio de Pradera, aprovechar para llevar a cabo una Rueda de Formalización con las instituciones pertinentes.
	Realizar acompañamiento para verificar la viabilidad de los negocios y emprendimientos que soliciten asesoría, garantizando el mercado los productos y servicios.
	Realizar jornadas de socialización y vinculación a programas o iniciativas del gobierno nacional que impulsen la formalización.
	Promover la asociatividad en el campo con el objetivo de formalizarse y fortalecer en términos de productividad a las pequeñas unidades productivas así como los pequeños productores del municipio.
	Generar incentivos (por ejemplo, créditos condonables), condicionados a la generación de empleo formal y la formalización empresarial.
	Realizar capacitaciones, brindar asesoría técnica y acompañamiento para la formalización tanto empresarial como laboral.

Cuadro 11: Eje 4: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.

Fuente: Plan territorial de empleo y desarrollo económico 2015: Pradera territorio de oportunidades.

Ejes	Estrategias
Eje 5: protección a la vejez	Fortalecer la atención integral de los Adultos Mayores en términos de oportunidades laborales, acceso a salud, seguridad económica (pensión o subsidios económicos), entre otros.
	Realizar jornadas de socialización para ampliar la cobertura y promover la vinculación de los Adultos Mayores a programas como Colombia Mayor, BEPS, entre otros subsidios del gobierno.
	Fomentar la vinculación de Adultos Mayores (sean o no jubilados) en actividades productivas (por ejemplo, asesorando emprendimientos o aprovechando las ideas de emprendimiento que los Adultos Mayores tengan) o recreativas.
	Realizar charlas de capacitación dirigidas a los Adultos Mayores en las cuales se brinde acompañamiento y asesoría para que no sean engañados en negocios como gota a gota, bancos ficticios, etc.
	Promover la asociatividad de los Adultos Mayores (a través de iniciativas como Bancomunales, cooperativas, entre otras) para buscar mecanismos alternativos de financiación e inversión.
	Fomentar la vinculación al Sistema de Seguridad Social en edades tempranas para ser previsivos, evitar y prevenir la desprotección en la vejez.

Cuadro 12: Eje 5: Líneas estratégicas, programas y acciones del plan municipal.

Fuente: Plan territorial de empleo y desarrollo económico 2015: Pradera territorio de oportunidades.

5.2. Marco conceptual

Con el propósito de facilitar la comprensión del trabajo de grado, a continuación se definen y delimitan conceptualmente algunos términos que serán utilizados a lo largo del presente documento:

Cámara de Comercio: Son instituciones de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde hayan de operar. Tienen la función de realizar el registro mercantil, de proponentes, de entidades sin ánimo de lucro, además ofrecen métodos alternativos de resolución de conflictos²¹.

Caracterización: Es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo, reconoce los atributos particulares de personas, cosas o procesos y que por tanto lo diferencia del resto de su clase²².

Centros de Atención Empresarial CAE: Son ventanillas únicas creadas por las Cámaras de Comercio del país, en asocio con entidades del Gobierno Nacional y Municipal a disposición del sector productivo para realizar en un solo lugar y con el mínimo de contactos y requisitos los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse, dotada de la tecnología y recurso humano necesario para recibir la documentación requerida para la creación y constitución de empresas. Los CAE integran en un solo lugar, información, asesoría, servicios y trámites para que la creación de empresa sea fácil, con ahorros significativos en tiempo y dinero para el emprendedor²³.

^{21]} *Preguntas frecuentes, pagina Cámara de Comercio Bogotá.* [En línea]. 2018.

^{22]} *Definiciones ABC,* www.definicionabc.com. [En línea]. 2018.

^{23]} *Portal nacional de creación de empresas,* Pagina de CONFECAMARAS. [En línea]. 2018.

Certificación financiera: Es un documento firmado por un contador o revisor fiscal que de fe y demuestre la veracidad de la información financiera suministrada por la persona natural o jurídica.

Comerciante: Son comerciantes las personas naturales o jurídicas que ejercen de manera habitual y profesional alguna de las actividades que la ley considera como mercantiles²⁴.

Creación de empresa: Significa formar, fundar o establecer una nueva actividad económica organizada por el empresario, destinada a la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o a la prestación de servicios. Para lograrlo debe cumplir con una serie de requisitos legales²⁵.

Desarrollo económico: En relación con este trabajo de grado el desarrollo económico es la capacidad que tienen los países para generar riqueza y progreso en el conjunto de la sociedad, debe ser sostenido en el tiempo, equitativo, eficiente, respetuoso con las personas y al mismo tiempo beneficioso para el mayor número posible de individuos.

Desarrollo social: Se debe entender como el mejoramiento de la calidad de vida de una sociedad. Se considerará que una comunidad tiene una alta calidad de vida cuando sus habitantes, dentro de un marco de paz, libertad, justicia, democracia, tolerancia, equidad, igualdad y solidaridad, tienen amplias y recurrentes posibilidades de satisfacción de sus necesidades y también de poder desplegar sus potencialidades y saberes con vistas a conseguir una mejora futura en sus vidas, en cuanto a realización personal y realización de la sociedad en su conjunto²⁶.

^{24]} *Preguntas frecuentes, pagina Cámara de Comercio Cali*. [En línea]. 2018.

^{25]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

^{26]} *Definiciones ABC*, www.definicionabc.com. [En línea]. 2018.

Dinámica empresarial: Es el comportamiento, cambio o movimiento que ha tenido el sector empresarial, con respecto a los índices de crecimiento, decrecimiento, apertura, cierre, tipo y naturaleza²⁷.

Emprendedor: Con este término se trata de identificar a los promotores empresariales, aquellas personas que efectivamente asumen el riesgo de crear su propia empresa. El diccionario señala este calificativo para definir a quienes tienen iniciativa y decisión para establecerse como empresarios y efectuar negocios²⁸.

Empresa: De acuerdo con el artículo 25 del Código de Comercio, una empresa es toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realiza mediante uno o más establecimientos de comercio.

De esta definición se deduce, entonces, que las empresas pueden ser de transformación, circulación, o administración²⁹:

- ✓ ***Empresas de transformación:*** son aquellas que compran o reciben materia prima y luego de varios procesos la convierten en otros productos.
- ✓ ***Empresas de circulación:*** son aquellas que comercializan determinado producto o servicio, sin hacerle ninguna transformación a éstos.
- ✓ ***Empresas de administración:*** son las dedicadas a la organización, gestión o prestación de servicios.

^{27]} *Dinámica empresarial*, CONFECAMARAS. 2017

^{28]} *Preguntas frecuentes, pagina Cámara de Comercio Bogotá*. [En línea]. 2018.

^{29]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

Empresa formal: Se considera como formal aquella empresa que desarrollando una actividad económica lícita, cumple además con todos los requisitos que exige la ley para su operación (*por ejemplo, el pago de impuestos, el registro mercantil, el pago de parafiscales y la afiliación de los trabajadores a la seguridad social*)³⁰.

Empresa informal: Son aquellas empresas que desarrollan sus actividades incumpliendo las obligaciones legales que exige el Estado (*por ejemplo, el pago de impuestos, del registro mercantil, el pago de parafiscales o de la afiliación de los trabajadores a la seguridad social*). En este escenario, las empresas no tienen acceso a los mercados financieros, ni a los mercados internacionales³¹.

Empresario: El empresario es quien se dedica a una actividad económica organizada para la producción, transformación, comercialización, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios, actividad que puede desarrollar a través de uno o más establecimientos de comercio³².

Formalización: Se entiende por formalizar el revestir de formas legales y empresariales a una unidad productiva. Es lograr no solo cumplir requisitos legales sino administrarse, gestionarse, planearse y dirigirse de una manera seria, responsable y acorde con las exigencias del mundo empresarial moderno para garantizar su sostenibilidad y permanencia en el mercado³³.

Homonimia: La homonimia implica la existencia de dos comerciantes (personas naturales, sociedades comerciales o establecimientos de comercio) con nombres idénticos) No hay homonimia cuando dos nombres son similares³⁴.

^{30]} *Empresa formal Vs. Empresa informal*, www.innovacionynegocios.camaramedellin.com.co. [En línea]. 2018.

^{31]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

^{32]} *Código de comercio*. 2017

^{33]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

^{34]} *Preguntas frecuentes, pagina Cámara de Comercio Bogotá*. [En línea]. 2018.

Impuesto de industria y comercio: Es el impuesto que se genera por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios en un determinado municipio y se causa así la persona posea o no establecimiento de comercio. Lo recaudado por este impuesto se destina a atender los servicios públicos y las necesidades de la comunidad pertenecientes al respectivo municipio o distrito³⁵.

Manual: Es un documento de comunicación técnica que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un sistema. Más allá de su especificidad, los autores de los manuales intentan apelar a un lenguaje ameno y simple para llegar a la mayor cantidad posible de receptores.

Matricula mercantil: Es el registro que deben hacer los comerciantes (personas naturales y jurídicas) y los establecimientos de comercio en las cámaras de comercio con jurisdicción en el lugar donde van a desarrollar su actividad es una de las obligaciones mercantiles dispuestas en el **Código de Comercio**³⁶.

Minuta: Es un documento que contiene el acto de constitución de empresa, contiene la descripción de la actividad económica que se realizará. También debe especificar el aporte que hará el dueño o cada socio del negocio. Asimismo, debe de señalar cuándo se iniciarán las actividades, el domicilio comercial y el tiempo de duración de la empresa. Este documento debe presentarse ante un notario para su elevación ante escritura pública o autenticarse³⁷.

Notificación: Es un acto jurídico por el cual se le comunica a una persona natural o jurídica de forma escrita y expresa, información exclusiva y personal, puede hacerse a través de medios físicos o virtuales³⁸.

^{35]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

^{36]} *Preguntas frecuentes*, Pagina Cámara de Comercio Bogotá. [En línea]. 2018.

^{37]} *Preguntas frecuentes*, Pagina Cámara de Comercio Medellín. [En línea]. 2018.

^{38]} *Preguntas frecuentes*, Pagina Cámara de Comercio Bogotá. [En línea]. 2018.

Persona jurídica: Son las sociedades y empresas unipersonales. Las sociedades son personas jurídicas que nacen de un contrato entre personas naturales y/o jurídicas, que aportan dinero u otro tipo de bienes para llevar a cabo actividades comerciales. La sociedad tiene un nombre (razón social) y una Identificación (NIT). Se constituye con un capital propio y se le fija un domicilio que es el lugar donde desarrollará sus actividades económicas³⁹.

Persona natural: En términos empresariales, la persona natural es aquel individuo que al actuar en su propio nombre se ocupa de alguna o algunas actividades que la ley considera mercantiles. En tal caso, la totalidad de su patrimonio, que incluye el personal y el familiar, sirve como prenda de garantía por las obligaciones que adquiera en desarrollo de su actividad económica⁴⁰.

Registro Único Tributario RUT: es un mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto de renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio, los responsables del régimen común, los pertenecientes al régimen simplificado, los agentes retenedores, los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros; y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales⁴¹.

Simplificación de trámites: Consiste en eliminar y compactar fases o pasos de un proceso, así como requisitos y trámites, con el propósito de hacerlo más sencillo para mejorar su eficacia, eficiencia, pertinencia y utilidad, de esta manera lograr una mayor celeridad, funcionalidad y reducir los gastos relacionados con el proceso.

^{39]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

^{40]} *Preguntas frecuentes*, Pagina Cámara de Comercio Bogotá. [En línea]. 2018.

^{41]} *Preguntas frecuentes*, DIAN. [En línea]. 2018

Servicio: es un bien no material (*intangible*), que suele cumplir con características como la inseparabilidad (*la producción y el consumo son simultáneos*), la perecibilidad (*no se puede almacenar*) y la heterogeneidad (*dos servicios nunca pueden ser idénticos*).

Trámite: Se entiende por trámite el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos⁴².

Ventanilla única: La ventanilla única, es un punto específico ubicado en un lugar estratégico que permite a un usuario de un servicio cualquiera, realizar en un solo lugar y teniendo contacto con una sola persona los trámites necesarios para alcanzar un propósito, adicionalmente la ventanilla única tiene como propósito fusionar, reducir o eliminar pasos.

^{42]} *Preguntas frecuentes*, Pagina Cámara de Comercio Bogotá. [En línea]. 2018.

5.3. Marco teórico

5.3.1. Referencias de Autores

Importancia de crear y formalizar empresas:

Muchos autores en el mundo han escrito sobre la importancia de crear y formalizar empresas, entendiendo que su existencia más allá de ser positiva, es necesaria tanto a niveles microeconómicos (*estudia el comportamiento económico de empresas, hogares e individuos y su interacción con los mercados*)*, como macroeconómicos (*estudia el funcionamiento global de la economía como conjunto integrado, para poder explicar la evolución de los agregados económicos*)*.

De acuerdo con esto es oportuno aclarar que si bien los beneficiarios directos de la operación de las empresas son sus propietarios, el impacto que estas generan en el entorno en donde operan es positivo viéndolo desde un punto de vista socioeconómico, es por esa razón que algunos autores están de acuerdo con que existe una relación directa entre el crecimiento empresarial y el crecimiento económico, especialistas en el tema como Sander Wennekens, Roy Thurik y David Audretsch, lo sostienen, incluso en sus libros califican a los empresarios y a las empresas como pilares fundamentales del desarrollo de los países.

Es que si se observan los indicadores que miden el desarrollo socioeconómico, como la generación de empleo, el crecimiento del PIB, la innovación, el valor social y económico generado y la distribución de riqueza, estos tienen relación directa con la dinámica empresarial, lo cual valida las teorías de los autores que antes se mencionaron⁴³.

^{43]} *Dinámica empresarial Colombiana*. GEM Colombia. 2013.

* *Economipedia*, www.economipedia.com. [En línea]. 2018.

Necesidad de facilitar la creación de empresas:

Así como las empresas son necesarias para el desarrollo de los países, simplificar los trámites relacionados con su creación, es igual de necesario pero esta vez para el desarrollo de las unidades de negocio.

En el año 2003 el **BANCO MUNDIAL** publicó un informe donde se hablaba de la excesiva cantidad de trámites y regulaciones que hacen parte del proceso de creación de empresas y como estas regulaciones afectan a los empresarios obstaculizando el proceso emprendedor y la idea de hacer parte del mundo empresarial⁴⁴.

En la actualidad hay una consciencia creciente de que el exceso de trámites para la creación de empresas no es necesariamente lo mejor, pues en la mayoría de los casos estos trámites no siempre sirven para proteger a los clientes, trabajadores o vecinos de las empresas, pero sí hacen más compleja su formalización, desfavoreciendo considerablemente la dinámica empresarial. Autores como Hernando de Soto y Simeon Djankov han contribuido con teorías y dado pautas, las cuales han servido para generar múltiples iniciativas que pretenden simplificar los trámites necesarios para formalizar empresas. En esencia, las obras de estos autores argumentan que los políticos y burócratas regulan la formalización de las empresas con el solo fin de capturar rentas para sí mismos, sin atender a que la formalización también debe generar crecimiento y desarrollo para las propias empresas y para los países.

Por lo tanto, conociendo la necesidad que existe, es urgente simplificar los trámites, sin embargo estos modelos de simplificación, deben estar basados en reformas políticas que garanticen su aplicación a largo plazo, y adicionalmente constituyan cambios esenciales en la forma en cómo se realiza el proceso de creación de empresa.

⁴⁴] *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América latina*, OIT. 2015.

5.3.2. Eje estratégico de la simplificación de tramites

Como respuesta a la baja actividad emprendedora, a los altos índices de informalidad y a la asimetría económica de los países latinoamericanos, la Fundación para el desarrollo económico y social —**FUNDES INTERNACIONAL**— desde 1999 ha venido desarrollando una metodología de simplificación de trámites para la creación de empresas, esta metodología se ha aplicado en diferentes países obteniendo excelentes resultados, su aplicación ha contribuido al mejoramiento de la productividad y competitividad logrando así crecimiento económico y desarrollo social.

El objetivo de la metodología es la de facilitar el diseño y ejecución de los modelos de simplificación y establecer un marco general de referencia que permita estandarizar los procesos e identificar los factores que en el intervienen. Por lo tanto es oportuno utilizar la metodología como guía para el diseño del modelo de simplificación de trámites del municipio.

Para lograr un buen desarrollo e implementación de un modelo sólido y duradero, se requiere tener en cuenta los siguientes ítems que componen el eje estratégico sobre el cual debe cimentarse el modelo:

EJE ESTRATÉGICO	
Diseño de ventanilla única	Permite que el empresario se presente en un único punto de contacto, donde entrega todos los requisitos necesarios para la realización del trámite de creación de su empresa. Esto permite fusionar varios trámites que normalmente se realizan en diferentes instituciones mediante el diseño de un nuevo proceso integral y simplificado.
Eliminación de requisitos innecesarios y costosos	A partir de la fusión de trámites en una sola instancia se eliminan duplicidades que afectan al solicitante y al desarrollo eficiente de los recursos y tiempo de los funcionarios. Este aspecto no solo tiene un impacto positivo para el empresario, sino también para la institución dado que disminuye la cantidad de papeles, formularios y requisitos. Es importante indicar que los múltiples formularios que normalmente se presentan a las diferentes instituciones se sustituyen por un Formulario Único.

Presunción de Buena Fe	En general los procedimientos administrativos, no asumen que el empresario dice la verdad cuando aporta distintos documentos, por ello se requiere la presentación de todo tipo de documentos que puedan probar la veracidad de cada una de las afirmaciones que realiza el empresario. En los procesos de simplificación que se han implementado, se parte de la presunción de que en los documentos de solicitud se expresa la verdad y que el empresario debe asumir cualquier costo (legal o extralegal) de no señalar aspectos verdaderos en su solicitud.
Eliminación de Inspecciones Previas	Es frecuente encontrar que las instituciones públicas, encargadas de los trámites de registro y funcionamiento de empresas, exigen la realización de inspecciones previas a la autorización definitiva, para comprobar distintos datos aportados por el empresario. Todo ello genera un proceso de registro sumamente burocrático, con una gran cantidad de inspecciones previas que no agregan valor al trámite y facilitan además los procesos de corrupción administrativa. Como norma general, se elimina todo tipo de inspecciones previas, con excepción de aquellas reguladas por la normativa superior que son necesarias para precautelar el medio ambiente, la salud pública y los derechos de los consumidores de manera específica.
Diseño de un Expediente Único para la identificación de las empresas	Es práctica frecuente en las instituciones tener varios expedientes de un mismo usuario en razón de los distintos trámites que efectúa en la institución. Ello significa que por lo general, cada vez que se efectúa un trámite, deben aportarse una serie de requisitos aun cuando los mismos ya consten en el archivo. El expediente único impide la solicitud reiterada de documentos que ya constan y permite además, evolucionar hacia el diseño del Expediente Digital que facilitará la automatización de los procesos.
Establecimiento de plazos máximos para los procedimientos	La discrecionalidad de los procedimientos en las instituciones, se relaciona fundamentalmente con la inexistencia de procedimientos claros y transparentes para el trámite de las gestiones internas, con la ausencia de plazos para el término de la gestión y con la inexistencia de sanciones para los funcionarios. Es por ello que se debe indicar de plazos determinados para el cumplimiento interno de los procedimientos. Ello permite en definitiva, tener un proceso transparente y un plazo definido generalmente más corto.
Divulgación de los requisitos y procedimientos de los trámites	En general observamos que los empresarios no tienen un conocimiento exacto de cuáles son los trámites y requisitos requeridos. Este hecho los obliga a realizar una visita a la institución sólo para enterarse de los procesos. Es sumamente importante que todas las instituciones encargadas de los trámites relacionados con la creación de empresas, por todos los medios posibles informe a los usuarios cuales son los requisitos y procedimientos necesarios.
capacitación a los funcionarios encargados de los trámites	La capacitación de los funcionarios de las distintas instituciones que intervienen en los trámites administrativos mediante un proceso que permite la transferencia de las herramientas de simplificación, el que posibilita posteriormente ejecutar los procesos de seguimiento, control y mejora continua.

Monitoreo, Seguimiento y Mejora Continua	Finalmente el seguimiento y monitoreo de los procesos es fundamental para valorar el grado de cumplimiento de la propuesta y la inclusión de los ajustes que correspondan. Con la ausencia de un proceso de monitoreo y de seguimiento se corre el riesgo de que las mismas instituciones por su propia inercia, regresen a los procesos anteriores. Es por ello que en los procesos de simplificación que se ejecutan, es indispensable la formación de un equipo de trabajo interinstitucional con la capacitación adecuada, que lidere los procesos de monitoreo y seguimiento, pero especialmente que identifique y proponga a las autoridades competentes las oportunidades de mejora que sean procedentes.
Rendición de cuentas e involucramiento de los empresarios	La participación de los beneficiarios de la simplificación desde el principio del proceso es fundamental para el éxito de las iniciativas. Ello implica el diseño de una estrategia de comunicación para el público interno y externo. Dentro del público interno la estrategia se dirige a empoderar a los dueños del proceso y sensibilizar a la entidad acerca de la importancia del cambio. Por otro lado, la comunicación externa se dirige a los empresarios en cuanto beneficiario, pero además en cuanto garante de que las promesas de la simplificación se cumplan.

Cuadro 13: Ejes estratégicos del modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas.

Fuente: Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes.

La metodología está construida de forma modular con la finalidad de aplicar cualquiera de sus módulos sin generar incongruencias en los resultados y en el desarrollo del proyecto. También está concebida de tal forma que permite la captura y obtención de conocimiento, nuevas prácticas y experiencias que se pueden incorporar posteriormente al desarrollo metodológico, con la finalidad de contar con una herramienta en continuo cambio y mejora⁴⁵.

Aplicando cada punto del eje estratégico que propone la metodología se consigue reducir al máximo los factores principales que desalientan a los emprendedores a constituirse como empresarios, —Tiempo, costo y procedimiento—, además la metodología busca que la experiencia para el usuario sea positiva, mejore constantemente y se sostenga a través del tiempo.

^{45]} *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes*, 2007.

5.3.3. Los trámites que se deben incluir en el modelo de simplificación

Para registrar y poner en marcha una empresa, se requieren una serie de trámites, estos trámites se dividen en dos categorías, la primera se relaciona con aquellas obligaciones básicas que todos los emprendedores deben cumplir para la apertura de su empresa o establecimiento de comercio, mientras la segunda, se refiere a las obligaciones específicas o particulares que solo se exigen a cierto tipo de empresas, ya sea por su actividad económica, tamaño, ubicación geográfica, entre otros.

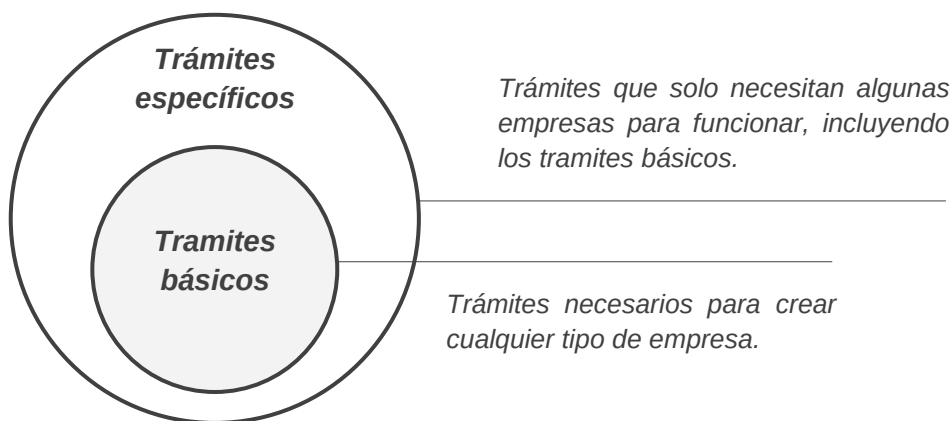


Imagen 4: Trámites necesarios para crear empresa: Tramites básicos y específicos.

Fuente: Elaboración propia.

Trámites básicos: En esta categoría, se deben agrupar aquellos requisitos elementales requeridos a nivel nacional y municipal, los cuales son expedidos por las entidades involucradas en el proceso de apertura empresarial, estos requisitos garantizan el funcionamiento de las empresas bajo los parámetros legales, entre los requisitos básicos se encuentran:

- ✓ El registro mercantil, este trámite se debe realizar en la Cámara de Comercio, para hacerlo se debe consultar nombre, actividad económica, solicitar Pre-RUT, formulario de registro RUES, y copia de la cedula.

- ✓ Los trámites para el registro de operaciones en el municipio donde se instalará el negocio, —inscripción en industria y comercio, planeación municipal, secretaria de salud y bomberos—.
- ✓ los trámites para registrar la empresa en el ente nacional encargado de la recaudación tributaria, en Colombia esta inscripción se debe hacer en la DIAN.
- ✓ los trámites para registrar la empresa en el ente nacional encargado de proteger a los trabajadores.
- ✓ los trámites correspondientes para declarar la empresa como cumplidora de las obligaciones laborales, los trabajadores vinculados a las empresas deben afiliarse a las diferentes entidades que garanticen la seguridad de los mismos, — Empresa promotora de salud (**EPS**), Administradora de riesgos profesionales (**ARP**), Administradora de fondo de pensiones (**AFP**), Administradora de fondo de cesantías (**AFC**), caja de compensación familiar—, además de pagar todo lo que corresponde por ley a las prestaciones sociales y aportes a parafiscales.

Trámites específicos: Esta categoría reúne todas las obligaciones particulares, aquí se encuentran aquellos trámites que algunas empresas deben realizar ante las autoridades competentes para poder operar, teniendo en cuenta que también deben cumplir con los trámites básicos que anteriormente se mencionaron, algunas de los trámites específicos son:

- ✓ **Registro sanitario y manejo de alimentos:** Si una empresa, tiene un establecimiento dedicado a la venta de alimentos preparados y bebidas para tener el permiso de funcionamiento deben tener certificación previa de la secretaria de salud, quienes darán el visto bueno de las condiciones sanitarias del lugar y certificaran a los empleados para manejar alimentos.

- ✓ **Certificación de uso de suelos:** Si una empresa, tiene un establecimiento dedicado a la venta de licor para el consumo dentro del mismo, dado a que esta actividad es de alto impacto, para tener el permiso de funcionamiento deben tener certificación previa de la secretaria de planeación, puesto a que la zona donde está ubicado el establecimiento debe estar permitida de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial (**POT**) local.
- ✓ **Certificación de uso de suelos y registro sanitario:** Si una empresa, tiene un establecimiento dedicado al lenocinio, —Actividades sexuales—, dado a que es una actividad de alto impacto, para obtener el permiso de funcionamiento deben tener certificación previa de la secretaria de salud, quienes darán el visto bueno de las condiciones sanitarias del lugar, adicionalmente la zona donde está ubicado el establecimiento debe estar permitida de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial (**POT**) local.

Para poder saber cuáles son los tramites que se deben incluir en el modelo de simplificación, se recomienda identificar cual es la ruta crítica que impide a los emprendedores llevar a la realidad sus ideas de negocio o a los empresarios operar su empresa de manera formal, dicha identificación es fundamental para diseñar un modelo a prueba de errores, se deben conocer cuál es la cantidad de trámites, el tiempo que tardan y lo que cuestan, para así poder intervenir de manera específica.

Teniendo en cuenta lo anterior, la selección de los trámites a incluir en el modelo de simplificación es el resultado de un estudio detallado de todos los trámites y procedimientos que las entidades involucradas en el proceso desarrollan. A partir de ello se revisa la totalidad de los trámites, y se seleccionan los procesos cuya complejidad, —Excesiva cantidad de trámites, altos costos involucrados al proceso y tiempo requerido para ejecutarlos—, los convierte en prioritarios, por tal razón son esos trámites complejos los que se deben simplificar.

5.3.4. Estudio de viabilidad del modelo de simplificación ⁴⁶

Según la metodología utilizada por **FUNDES INTERNACIONAL**, para llevar a cabo el diseño de un modelo de Simplificación de Trámites se deben tener en cuenta cinco dimensiones básicas que permiten contar con proyectos viables.

Partiendo de la idea de que todo proyecto exitoso, debe ser viable desde la dimensión política, técnica, de costos, administrativa y jurídica.

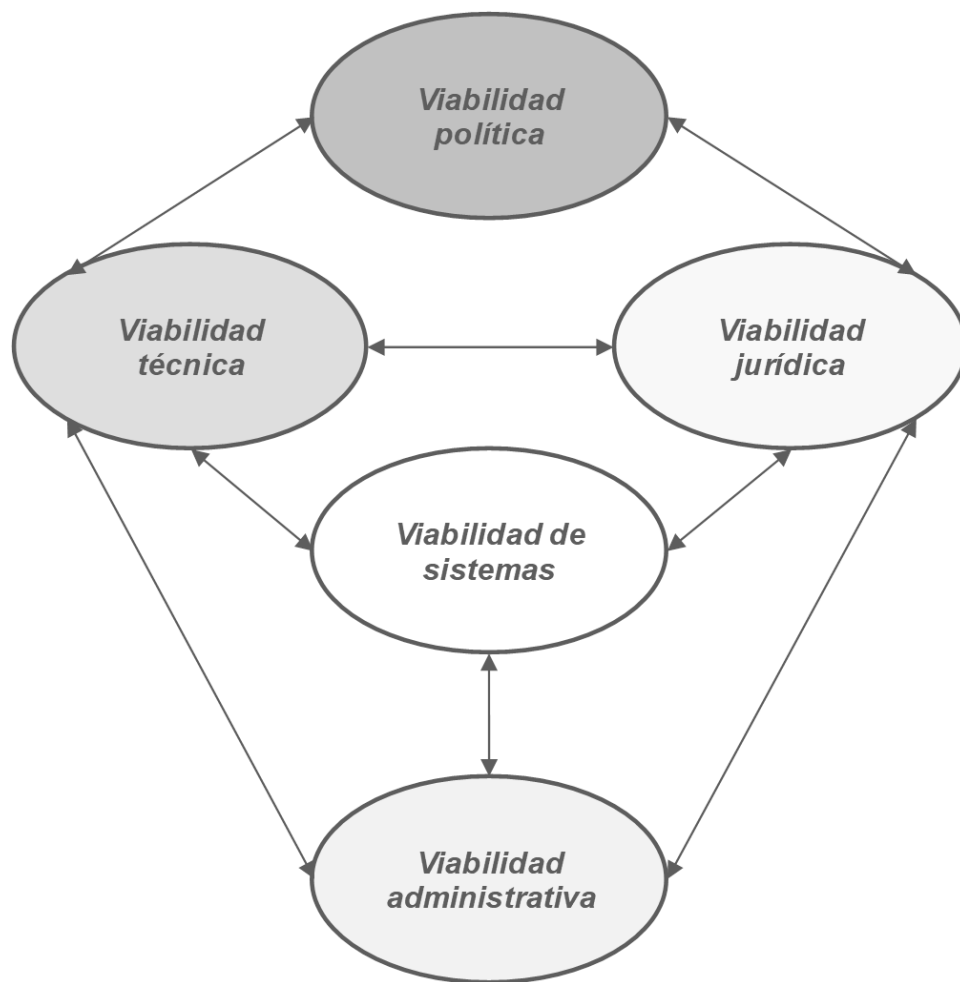


Imagen 5: Dimensiones de viabilidad para llevar a cabo el proyecto.

Fuente: Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes, 2007.

^{46]} *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes*, 2007.

Viabilidad política: Desde este punto de vista debe existir la intensión y voluntad por parte de las entidades involucradas en el proceso para poner en marcha el proyecto y respaldarlo; sin esta voluntad y respaldo político difícilmente se podría efectuar un proyecto de simplificación de trámites, teniendo en cuenta que es necesario la unión de muchas fuerzas para que este pueda llevarse a cabo*.

Viabilidad técnica: Esta viabilidad se refiere a la factibilidad, desde el punto de vista de los procesos que serán implementados una vez se diseñe el modelo de simplificación de trámites para la creación de nuevas empresas, estos además de ser eficientes y rápidos, deben ser realizables y ajustados a la realidad que viven día a día los usuarios y la institución donde se pondrá en marcha el modelo*.

Viabilidad de sistemas: Esta dimensión está relacionada a la factibilidad y establecimiento de la sistematización o automatización del modelo que se va a implementar, se conoce la necesidad de llevar todos los modelos a plataformas virtuales debido a que el uso de las tecnologías de la información y equipos electrónicos cada vez es más común*.

Viabilidad administrativa: En esta dimensión encontramos la capacidad administrativa y presupuestaria de la institución donde va a funcionar la ventanilla única es fundamental conocer cuáles son los recursos materiales, el talento humano que van a utilizar para la correcta administración del modelo de simplificación de trámites para la creación de empresa*.

Viabilidad jurídica: Por último, se encuentra la dimensión jurídica la cual se divide en dos acciones concretas: una primera que tiene que ver con el trabajo conjunto y paralelo con las otras dimensiones y una segunda acción que tiene que ver con la consolidación de una normativa que vincula la solución desde el punto de vista jurídico*.

* *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes*, 2007.

5.3.5. Etapas del modelo de simplificación ⁴⁷

Para diseñar el modelo de simplificación de trámites para la creación de empresa es necesario seguir una serie de pasos o etapas, en la bibliografía estudiada realizada por **FUNDES INTERNACIONAL**, encontramos las siguientes etapas:

Etapa 1: Actividades previas	<i>Esta primera etapa contempla el acercamiento a las autoridades relacionadas con los trámites con la finalidad de brindar información acerca del proyecto y de sus alcances y beneficios.</i>
Etapa 2: Estudio técnico local	<i>En la segunda etapa se desarrolla el Diagnóstico y la Ingeniería de Procesos. Esta etapa tiene como objetivo determinar la fotografía de los trámites que desarrolla las instituciones involucradas.</i>
Etapa 3: Diseño del modelo	<i>En la tercera etapa se diseña el modelo de Simplificación, cuya finalidad es realizar y presentar las mejoras correspondientes, para el nuevo modelo.</i>
Etapa 4: implementación	<i>La cuarta etapa se refiere a las labores propias de la implementación de la propuesta de simplificación.</i>
Etapa 5: Monitoreo y control	<i>La quinta fase se refiere a las labores de Monitoreo y Evaluación, posteriores a la puesta en marcha.</i>
Etapa 6: Mejora continua	<i>Finalmente y posterior a la fase de Monitoreo y Evaluación se realiza la fase de Mejoramiento Continuo esta es una fase que busca que la institución vele por la sostenibilidad y mejora continua de la solución.</i>
Etapa 7: Evaluación de resultados	<i>Para cerrar el proyecto se deben evaluar los resultados finales obtenidos con la implementación del modelo de simplificación.</i>

Imagen 6: Etapas para llevar a cabo el proyecto.

^{47]} Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes, 2007.

5.4. Marco Jurídico

Ley 590 Del 2000⁴⁸: En el Artículo 1º tenemos los siguientes objetivos:

- a. Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos
- b. Modificado por el art. 1, Ley 905 de 2004, Modificado por el art. 74, Ley 1151 de 2007. Estimular la formación de mercados altamente competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas, Mipymes.
- c. Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas.
- d. Promover una más favorable dotación de factores para las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando el acceso a mercados de bienes y servicios, tanto para la adquisición de materias primas, insumos, bienes de capital y equipos, como para la realización de sus productos y servicios a nivel nacional e internacional, la formación de capital humano, la asistencia para el desarrollo tecnológico y el acceso a los mercados financieros institucionales.
- e. Modificado por el art. 74, Ley 1151 de 2007. Promover la permanente formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables al desarrollo y a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas.

⁴⁸] **Ley 590 del 2000**, Congreso de la Republica de Colombia, www.secretariassenado.gov.co. [En línea]. 2018.

- f. Señalar criterios que orienten la acción del Estado y fortalezcan la coordinación entre sus organismos; así como entre estos y el sector privado, en la promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- g. Coadyuvar en el desarrollo de las organizaciones empresariales, en la generación de esquemas de asociatividad empresarial y en alianzas estratégicas entre las entidades públicas y privadas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas.
- h. Apoyar a los micro, pequeños y medianos productores asentados en áreas de economía campesina, estimulando la creación y fortalecimiento de Mipymes rurales.
- i. Asegurar la eficacia de la libre y leal competencia para las Mipymes.
- j. Crear las bases de un sistema de incentivos a la capitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Al realizar una revisión de las políticas e iniciativas del gobierno para promover la creación y formalización de empresas, se destaca la estructuración de la Ley 590 del año 2000, cuyo objetivo central es fomentar e impulsar el desarrollo de las Mipymes con las cuales se busca generar empleo, aprovechar los pequeños capitales e integrar los diferentes sectores económicos.

Con la Ley 590 del año 2000 se crearon muchos beneficios pensando en los emprendedores, entre los cuales se destacan los estímulos tributarios que pretendían incentivar la creación y puesta en marcha de las Mipymes, y la reducción de los aportes parafiscales durante los tres primeros años de operación, anticipándose con esto a lo que sería años más tarde la Ley de formalización y generación de empleo⁴⁹.

^{49]} *Informalidad una nueva visión para Colombia*, Consejo privado de competitividad. 2018.

Centros de Atención Empresarial (CAE) 2001 ⁵⁰:

En el 2001, según la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio, crear y formalizar una empresa en Colombia suponía realizar 17 trámites, establecer relaciones con 10 entidades, cerca de 35 desplazamientos a ventanillas, 45 requisitos y documentos y una espera de por lo menos 55 días.

Como una respuesta a esta problemática la Confecámaras puso en funcionamiento desde el 2001 los Centros de Atención Empresarial (CAE). Estos centros proveen servicios integrados de información y asesoría para la creación de empresas con el fin de simplificar los trámites de constitución y reducir sus costos asociados. La principal meta de estos centros consistía en “crear empresas en un solo día, un solo paso, un solo lugar, un contacto, un requisito y con el mínimo costo”.

En su primera fase (2001-2004), el programa contó con la financiación del Banco Interamericano de Desarrollo, mientras que en su segunda fase (2006-2008) los fondos provinieron del gobierno de los Países Bajos. En el 2013 las Cámaras de Comercio habían instalado Centros de Atención Empresarial en 30 ciudades.

De acuerdo con la evaluación realizada por Cárdenas y Rozo en el 2007, las ciudades que cuentan con Centros de Atención Empresarial reportaron en promedio 5% más de empresas matriculadas respecto de ciudades que no contaban con este servicio. El impacto relativo de los CAE resultó ser más alto en las ciudades de Bogotá, Medellín y Bucaramanga, mientras que resultó no ser estadísticamente significativo en las ciudades de Cartagena, Cali y Barranquilla.

Según información de Confecámaras, al 2013, los trámites para la creación de una empresa en los centros se redujeron de 17 a 2, las relaciones con diferentes entidades de 10 a 2, lo que habría disminuido en 76% los costos para las microempresas y en 45% para las Mipymes.

^{50]} *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América latina*, OIT. 2015.

Ley 812 De 2003⁵¹: Desarrollo de los micros, pequeña y mediana empresa:

La estrategia de promoción de las micro, pequeña y mediana empresa estará enfocada hacia dos objetivos:

- a. Eliminación de las restricciones de acceso al financiamiento y menores costos.
- b. Diseño y desarrollo de instrumentos de apoyo integral.

Estos objetivos se cumplirán mediante dos mecanismos:

Primero, medidas que construyan confianza al interior del mercado financiero y racionalización de la banca de desarrollo, buscando una mayor coherencia e impacto en el crédito de fomento otorgado por los establecimientos financieros.

Segundo, ejecución de programas que desarrollen competencias empresariales básicas en los microempresarios que contribuyan a la diversificación productiva y a la generalización de mayor valor agregado de los productos micro empresariales, los cuales serán financiados con recursos provenientes del Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, (**FOMIPYME**), estructurando los proyectos a partir de la demanda de servicios de los microempresarios organizados por renglones productivos y ubicación geográfica.

De igual manera, se desarrollarán programas y proyectos que vinculen a los microempresarios con nuevos mercados, estableciendo alianzas comerciales y desarrollo de marketing de los productos, propiciando a su vez el fortalecimiento de sus organizaciones empresariales y gremiales, buscando incrementar capacidad de negociación frente a mercados y economías de escala.

El Fomipyme impulsará los proyectos de cada región de acuerdo con sus prioridades y potencialidades.

^{51]} **Ley 812 del 2003**, Congreso de la Republica de Colombia, www.minminas.gov.co. [En línea]. 2018.

En el primer gobierno del señor Álvaro Uribe Vélez⁵², comprendido entre los años 2002 y 2006, se elaboró el Plan Nacional de Desarrollo, Hacia un Estado Comunitario, el cual fue aprobado por la Ley 812 de 2003 estableció estrategias orientadas a garantizar el acceso de las Mipymes al mercado financiero, así como el desarrollo de competencias empresariales en su interior a través del Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, (**FOMIPYME**). Dado que estos beneficios estaban disponibles solo para las empresas que contaran al menos con registro mercantil que se obtiene en las Cámaras de Comercio, incentivaba indirectamente la creación y formalización de las empresas.

CONPES 3484 Del 2007⁵³: Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado.

En el segundo gobierno del señor Álvaro Uribe Vélez, comprendido entre los años 2006 y 2010, se elaboró el Plan Nacional de Desarrollo, Estado Comunitario: desarrollo para todos, definió como una de sus líneas estratégicas el fomento a la formalización de la actividad empresarial. Para esto, el Gobierno nacional expidió el documento Conpes 3484 del 2007, política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas. Con este se buscaba incentivar la formalidad de las Mipymes a través de su fortalecimiento productivo, la reducción de costos empresariales, la simplificación de trámites y la provisión de información acerca de los procesos, implicaciones y beneficios de operar en el sector formal. El propósito es que estas empresas se constituyan en una fuente creciente de generación de ingresos y empleo de calidad, y que logren insertarse y posicionarse en los mercados nacionales e internacionales y contribuyan al desarrollo social y económico del país.

^{52]} *Presidente de Colombia en los períodos 2002-2006 y 2006-2010*, www.colombia.com. [En línea]. 2018

^{53]} *Documento CONPES 3484*, Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia. 2007.

CONPES 3527 Del 2008⁵⁴: Política nacional de competitividad y productividad:

El documento Conpes 3527 del 2008, Política Nacional de Competitividad y Productividad, estableció una serie de estrategias encaminadas a combatir la informalidad empresarial y laboral. Las propuestas para incrementar la formalización empresarial incluyeron rutas para la formalidad empresarial, mejoramiento continuo de las regulaciones empresariales, la integración de los Centros de Atención Empresarial con otros programas de apoyo, la creación de regímenes tributarios simplificados para las Mipymes, la gradualidad en el pago de los parafiscales, la solución a ciertas ambigüedades de las funciones y reglamentación estatal, campañas de información y el cruce de información entre entidades como medida de control de la informalidad.

Decreto Anti Trámite⁵⁵:

El Decreto 19 del 2012 se expidió para racionalizar los trámites y procedimientos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado. El decreto se fundamenta en los principios rectores de la Política Nacional de Competitividad acerca de la simplificación, estandarización y automatización de trámites, con el fin de evitar exigencias injustificadas o innecesarias a las personas y las empresas.

La ley atiende la necesidad de los ciudadanos y empresas de contar con un Estado más eficaz y transparente, estableciendo la obligación de los organismos y entidades de la administración pública de facilitar la información necesaria concerniente a trámites y su ejecución, promover el uso de las tecnologías de información, agilizar las respuestas y aplicar el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de servicios.

⁵⁴] *Informalidad una nueva visión para Colombia*, Consejo privado de competitividad. 2018.

⁵⁵] *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América latina*, OIT. 2015.

Ley 1429 De 2010⁵⁶: Ley de Formalización y Generación de Empleo:

Fue creada con el fin de establecer incentivos para la creación de nuevas pequeñas empresas, formalizar empresas informales, simplificar trámites que debían adelantar las sociedades ante las entidades del estado. Beneficia principalmente a quienes formalicen cualquier actividad empresarial y a quienes generen empleo y formalización laboral.

La Ley de Formalización y Generación de Empleo trajo muchos beneficios para las pequeñas empresas, uno de los más significativos fue la disminución los costos laborales durante los 4 primeros años de vida permitiéndoles pagar progresivamente los aportes parafiscales y las contribuciones al **FOSYGA⁵⁷** y al Fondo de Garantía de Pensión Mínima.

Para poder acceder a los principales beneficios establecidos en la Ley 1429 de 2010, se requiere básicamente del cumplimiento de dos requisitos:

- a.** La empresa que busca formalizarse, ésta debe ser considerada como “pequeña empresa”. La ley considera que son pequeñas empresas aquellas cuyo personal no sea superior a 50 trabajadores y cuyos activos totales no superen los 5.000 SMLMV. Para cumplir con este requisito basta con que en el documento de constitución se indique que la empresa hace parte de las destinatarias del beneficio y se solicite la inscripción como tal en el registro mercantil y/o su inscripción en el respectivo RUT.
- b.** La fecha de inicio de la actividad económica principal, en este caso, la formalización empresarial debe llevarse a cabo con posterioridad a la fecha de promulgación de la Ley 1429 de 2010, es decir, del 29 de diciembre de 2010.

^{56]} **Ley 1429 del 2010**, Congreso de la Republica de Colombia, www.secretariasenado.gov.co. [En línea]. 2018.

^{57]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia Fondo de Solidaridad y Garantía.

Reforma tributaria y al código sustantivo de trabajo:

Para el período 2010 – 2014 el señor Juan Manuel Santos⁵⁸, asumía la presidencia de Colombia, para ese año se creó el Plan Nacional de Desarrollo, Prosperidad para Todos, el cual marcó la pauta para incentivar la creación de empresa y continuar combatiendo la informalidad, tanto laboral como empresarial, a partir del reconocimiento de que esta *“tiene efectos nocivos sobre la productividad de los países y afecta a la mayoría de economías en desarrollo”*. En ese sentido, se formularon estrategias relacionadas con cambios normativos en la estructura tributaria y en el Código Sustantivo del Trabajo, la creación de mecanismos y estímulos a la formalización a través de diferentes entidades, y el fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control del trabajo. El objetivo era Facilitar la generación de empleo formal, enfrentar la evasión fiscal, simplificar el Impuesto a las ventas y tener mayor equidad tributaria.

Con la aplicación de la reforma tributaria se aumentaron el número de empresas creadas, y con ello también se incrementó el número de empleos en el país.

Programa de estado Colombia se formaliza⁵⁹:

En 2012 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creó el programa Colombia se Formaliza, con el que pretendía atacar la informalidad empresarial a través del desarrollo de ruedas y brigadas de formalización en diferentes departamentos, con el acompañamiento de diferentes entidades públicas y privadas.

Objetivos del programa:

- a. Formalizar empresas y empleos.
- b. Generar más empresas y empleos formales.
- c. Mejorar ingresos de la población.

^{58]} *Presidente de Colombia en los períodos 2010-2014 y 2014-2018*, www.colombia.com. [En línea]. 2018

^{59]} *Informalidad una nueva visión para Colombia*, Consejo privado de competitividad. 2018.

Como se dijo menciona anteriormente Colombia se Formaliza es un programa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para la formalización de empresas informales, con el propósito de generar más empleos formales y de mejor calidad, con mayores ingresos tanto de poblaciones vulnerables que operan en la informalidad como de pequeños empresarios.

El programa pone en práctica las disposiciones y beneficios de la formalización contemplados en la Ley 1429 del 2010 de Formalización y Generación de Empleo y del Decreto 545 de 2011 que reglamenta algunos de sus artículos. El programa proporciona información acerca de lo establecido en esta ley y ofrece beneficios para nuevas pequeñas empresas y para empresas que deseen formalizarse mediante líneas de crédito Bancoldex y acceso a recursos no reembolsables del Fondo iNNpulsa MiPyme y del Fondo Emprender, entre otros.

En la práctica, el programa opera por medio de Ruedas y Brigadas de Formalización. Las primeras son eventos en donde se convoca a emprendedores, que aún no cuentan con los requisitos para operar formalmente, para que conozcan los servicios ofrecidos por entidades públicas y privadas, a fin de formalizar su actividad. Las cifras del MCIT para el período 2011-2013 indican que en este tiempo se realizaron 47 ruedas de formalización en todo el territorio nacional, a las que acudieron 5.411 empresarios.

Las Brigadas para la Formalización son iniciativas de sensibilización y acompañamiento personalizado que se ejecutan en convenio entre el MinCIT y Confecámaras, en estas se llega hasta el lugar donde se encuentra el empresario para ofrecerle un paquete de servicios ofertados por entidades públicas. Las cifras oficiales indican que al 2012 se sensibilizaron 77.615 empresarios en 324 municipios, de ellos se formalizó 32,9%, mientras que en el 2013 se sensibilizaron 81.292 empresarios, de los que se formalizó 39,6%⁶⁰.

^{60]} **Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América latina:** Experiencias, avances y desafíos.

6. METODOLOGIA

6.1. Tipo de estudio

Para la realización de este trabajo de grado fue necesaria la utilización de un estudio de tipo descriptivo por qué este tipo de estudio; *“identifica las características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”*⁶¹, en este tipo de investigación se utilizan técnicas específicas para la recolección de la información, la observación, las encuestas y entrevistas. Con la información recolectada se busca identificar los posibles problemas, buscar sus soluciones y presentar una propuesta que sirva como alternativa para mejorar el proceso de creación de nuevas empresas en el municipio de Pradera Valle.

6.2. Fuentes de recolección de información

Para el cumplimiento de los objetivos fue necesario recolectar información, para ello se utilizaron fuentes secundarias y primarias de la siguiente manera:

6.2.1. Fuentes secundarias

La fuente de información secundaria fue tomada de diferentes libros, documentos, investigaciones y estudios relacionados con el tema de simplificación de trámites para la creación de empresas.

6.2.2. Fuentes primarias

La fuente de información primaria, fue recolectada mediante la utilización de herramientas de recolección como la observación directa, entrevistas, encuestas y sondeos las cuales se realizaron a las personas encargadas de los trámites de las diferentes entidades involucradas en el proceso de creación de empresas.

^{61]} Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Carlos E. Méndez A. 1997.

6.3. Técnicas de recolección de información

- ✓ Se realizará la caracterización de los trámites mediante la aplicación de una ficha técnica donde se depositan las generalidades del trámite.
- ✓ Se hará la verificación mediante la observación directa de los trámites y procedimientos, teniendo en cuenta las fichas técnicas de caracterización.
- ✓ Se efectuara una entrevista a los funcionarios encargados de los procesos donde se identificarán los pasos que se siguen y cuáles de estos son innecesarios o no agregan valor al proceso.
- ✓ Se llevara a cabo una encuesta utilizando un diagrama matricial para realizar el diagnostico de tiempo, costo y procedimientos de los tramites.

6.4. Procesamiento y análisis de datos

Para procesar la información recolectada, se hará uso de un programa ofimática *Excel*, el cual se empleara para organizar la información en cuadros, tablas y matrices, para realizar el conteo de los datos cuando estos sean cuantitativos y representar de forma tabular y grafica los datos.

6.5. Población de investigación

La población está compuesta por 15 funcionarios de las instituciones y dependencias involucradas en el proceso de creación de empresas en el municipio de Pradera; los cuales trabajan en las diferentes instituciones involucradas; Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Planeación e Infraestructura, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana, el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, la Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC) y la Cámara de Comercio de Palmira, esto debido a que son las personas claves en los diferentes procesos y permite obtener la información de primera mano por su conocimiento y experiencia, adicionalmente se tomo una muestra de 100 personas entre las que se encuentran comerciantes informales y potenciales, para medir la viabilidad.

7. DETERMINACIÓN DE TIEMPOS, COSTOS, TRAMITES Y REQUISITOS PARA CREAR UNA EMPRESA EN PRADERA

7.1. Caracterización de trámites

Con el propósito de conocer y analizar los trámites que están presentes en el proceso de creación de empresas, se hizo necesario ir a la fuente y hablar directamente con las personas encargadas de cada uno de los tramites, lo cual permitió identificar aspectos importantes como el tiempo, costo y procedimiento de cada uno, de este análisis resulto información importante para el diseño del modelo de simplificación.

En la caracterización se hizo un diagnostico netamente teórico de los trámites, donde se obtuvo como resultado cuadros con la información más importante. Los trámites a los cuales se le realizo la caracterización son:

1. Consulta de homonimia
2. Consulta de actividad económica
3. Certificado uso de suelo
4. Inscripción en el RUT
5. Certificación financiera
6. Elaboración de minuta constitución
7. Autenticación minuta constitución
8. Registro mercantil
9. Registro en industria y comercio
10. Notificar a planeación inicio de actividades
11. Notificación a Inspección Vigilancia y Control: ✓ <i>Secretaria de salud</i> ✓ <i>Bomberos</i> ✓ <i>Policía</i>
12. Registro en Organización Sayco y Acinpro
13. Registro INVIMA

Cuadro 14: Lista de trámites a caracterizar

Consulta de homonimia:

La ley ordena a las Cámaras de Comercio abstenerse de inscribir a una empresa, comerciante o establecimiento de comercio cuando se compruebe que en la base de datos de todas las cámaras de comercio del país **RUES**, –Registro Único Empresarial y Social–, se encuentre otro ya inscrito con el mismo nombre del solicitante⁶².

La selección del nombre es un paso fundamental en el momento de crear una nueva empresa. Se debe comprobar que el nombre comercial de la nueva empresa no se encuentre registrado en una cámara de comercio a nivel nacional de existir un nombre igual al consultado, no procede la matrícula del comerciante.

Entidad responsable	Cámara de Comercio de Palmira.
Requisito	El empresario debe tener una lista de los posibles nombres que quiere para su empresa o establecimiento de comercio.
Norma	Art. 35 del Código de Comercio.
Costo	Ninguno.
Procedimiento	Para realizar la verificación de disponibilidad del nombre se debe hacer el siguiente paso a paso: 1. Se ingresa a la página: www.ccpalmira.org.co 2. Se localiza las opciones de servicios de registro en línea. 3. Se da click en control de homonimia. 4. Se consulta el nombre dando click en control de homonimia.
Tiempo estimado	10 minutos.
Resultado	Luego de consultar el nombre hay dos opciones: 1) Que salga un listado de empresas con nombres semejantes o 2) no salga ningún listado con nombres, si no se encuentran coincidencias, significa que el nombre se encuentra disponible y este podrá ser usado y se podrá continuar con el siguiente paso del proceso de matrícula.

Cuadro 15: Generalidades del control de homonimia.

Fuente: Elaboración propia.

^{62]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

Consulta de actividad económica:

El Código CIIU⁶³, tiene como propósito agrupar todas las actividades económicas similares por categorías. Están conformadas por 4 dígitos numéricos, permitiendo que todos los empresarios puedan clasificarse dentro de actividades específicas.

Con el propósito de clasificar las actividades económicas de los empresarios del país de la manera más precisa, desde año 2000 las Cámaras de comercio de Colombia se rigen por el código CIIU.

Es indispensable que el empresario conozca cuales son los códigos que corresponden a las actividades que van a realizar en su empresa o establecimiento de comercio.

Entidad responsable	Cámara de Comercio de Palmira.
Requisito	El empresario debe tener claro cuál es el objeto social de su negocio.
Norma	Resolución 139 de la Dian.
Costo	Ninguno.
Procedimiento	Para realizar la consulta de código de la actividad económica se debe hacer el siguiente paso a paso: 1. Se ingresa a la página: www.ccpalmira.org.co 2. Se localiza las opciones de servicios de registro en línea. 3. Se da click en pasos para crear empresa. 4. Se da click en el botón con la inscripción código CIIU. 5. Se consulta el código de la actividad económica de la empresa.
Tiempo estimado	20 minutos.
Resultado	Luego de consultar el código, teniendo en cuenta la semejanza con el objeto social, se obtienen códigos de 4 dígitos que clasifican las actividades.

Cuadro 16: Generalidades de la consulta de actividad económica.

Fuente: Elaboración propia.

^{63]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme.

Certificación uso de suelo:

Se debe constatar que la ubicación de la empresa o del establecimiento de comercio abierto al público puede desarrollar su actividad económica en la dirección específica de la ciudad de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial y la reglamentación existente.

Mientras la empresa o el establecimiento de comercio este en operación, debe cumplir con los requisitos para continuar en la dirección escogida, los cuales tienen que ver con el uso y manejo del espacio público, parqueaderos, impactos ambientales, intensidad del ruido, conflictos funcionales y horarios de atención⁶⁴.

Entidad responsable	Alcaldía municipal – Secretaria de planeación municipal.		
Requisito	Para solicitar la expedición del certificado de uso de suelo se requiere: 1. Formulario de solicitud de certificado. 2. Formato de paz y salvo municipal. 3. Copia de la cedula de solicitante. 4. Certificado de tradición de la casa, en caso de ser arrendado adjuntar copia del contrato de arrendamiento.		
Norma	Ley 388 de 1997.		
Costo	Se cobra de acuerdo a los m² del lugar donde opera el negocio. 1. Hasta 50 m² 2. De 51m² a 100m² 3. De 101m² a 150m² 4. Mayor 151m² \$52.100 \$ 104.000 \$ 208.000 \$ 260.000 Nota: se deben incluir los costos de los requisitos para expedir el certificado.		
Procedimiento	Para solicitar la expedición del certificado de uso de suelo se requiere: 1. Se hace la recepción la solicitud. 2. Se programa visita para realizar las medidas. 3. De acuerdo con la observación se aprueba o no el uso del suelo.		
Tiempo estimado	7.200 minutos.		
Resultado	Certificado municipal de uso de suelo.		

Cuadro 17: Generalidades de la consulta de actividad económica.

Fuente: Elaboración propia.

^{64]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín.* 2010.

Inscripción en el RUT⁶⁵:

El Registro Único Tributario, RUT, es la base de datos que lleva la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN a nivel nacional de los contribuyentes, la cual comprende la información básica de los mismos, con fines estadísticos y de control.

Con el RUT a cada comerciante se le asigna un NIT. El Número de Identificación Tributaria, NIT, es la expresión numérica eminentemente tributaria o fiscal que identifica ante impuestos nacionales, así como ante otras entidades públicas y privadas, a los contribuyentes y declarantes.

De acuerdo con la normatividad tributaria de la DIAN, para que una persona natural o jurídica pueda matricularse en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Palmira, se debe inscribir previamente en el Registro Único Tributario, RUT, para hacerlo se debe diligenciar el formulario previo del RUT, con la frase en marca de agua (***Para trámite en Cámara***), la cual se encontrará en la página de Internet www.dian.gov.co o dirigirse a cualquiera de las oficinas de la DIAN o de la Cámara de Comercio de Palmira. Luego debe ser firmado por la persona natural o representante legal y presentarlo personalmente ante juez, notario, secretario de la Cámara de Comercio de Palmira o el funcionario encargado para tal fin, de acuerdo a la resolución 1887 del 22 de febrero de 2007.

En caso de que el comerciante o la sociedad ya tengan NIT, deberá adjuntar el certificado del RUT o fotocopia del NIT. De existir algún cambio en la información, el empresario debe actualizar directamente en la DIAN los datos correspondientes.

Al efectuar la matrícula mercantil, la Cámara de Comercio de Palmira remitirá a la DIAN la información pertinente para que ésta asigne el NIT, el cual quedará consignado en el certificado del Registro Mercantil o de Existencia y Representación Legal.

^{65]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

Entidad responsable	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN.
Requisito	Se requiere tener a disposición los documentos e información relativa a la identificación, constitución, representación, revisoría fiscal, establecimientos de comercio, y demás documentos pertinentes dependiendo de las características del obligado y las responsabilidades que tenga frente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN
Norma	Resolución 1887 de la Dian.
Costo	Ninguno. / Se debe incluir el costo del transporte aprox. \$ 12.500 COP.
Procedimiento	Para realizar el registro del RUT tanto para personas naturales como jurídicas, deberán hacer el Pre-RUT para registro en Cámara de Comercio, siguiendo el siguiente paso a paso: 1. Ingrese a www.dian.gov.co. 2. Haga clic en Solicitud Inscripción RUT. 3. Seleccione en tipo de inscripción Cámara de Comercio. 4. Seleccione la opción continuar. 5. Diligencie el formulario hasta el final y luego imprima.
Tiempo estimado	1.485 minutos. NOTA: Se tiene en cuenta el tiempo de espera desde la solicitud.
Vigencia	La inscripción en el RUT tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación, salvo que se presenten situaciones que exijan su actualización. Ejemplo: cambio de domicilio, cambio de actividad, cambio de datos de ubicación, entre otros.
Resultado	Documento Pre-RUT.
Obligaciones posteriores que se adquieren	Régimen Simplificado: 1. Cumplir con los sistemas de control que determine el Gobierno Nacional. 2. Exhibir en un lugar visible al público, el documento en que conste su inscripción en el RUT. 3. Obligación de informar el cese de actividades. Régimen Común: 1. Llevar contabilidad en debida forma. 2. Expedir factura. 3. Presentar bimestralmente la respectiva declaración de IVA. 4. Obligación de informar el cese de actividades.

Cuadro 18: Generalidades de la inscripción en el RUT.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

Certificación financiera:

De acuerdo con el Artículo 36 del código de comercio, las Cámaras de Comercio podrán exigir al emprendedor que se encuentre tramitando el registro mercantil, que sustente los datos indicados en la solicitud, con los documentos correspondientes, en los que se pueden encontrar: partidas de estado civil, certificados de bancos, balances autorizados por contadores públicos, certificados de otras cámaras de comercio o con cualquier otro medio fehaciente, que demuestre que los datos son veraces⁶⁶.

La Cámara de Comercio de Palmira, valiéndose de este artículo solicita certificación financiera con copia de la tarjeta profesional del contador que la realice, cuando el emprendedor matricula su empresa como persona natural con activos inferiores a seis millones de pesos (\$ 6'000.000).

Responsable	Contador público, con tarjeta profesional.
Requisito	La información financiera del emprendedor.
Norma	Art. 36 del Código de Comercio.
Costo	El precio de la certificación financiera es variable, este depende de cada contador, sin embargo su costo oscila entre los \$ 40.000 y \$ 100.000 COP.
Procedimiento	Para realizar la certificación financiera de personas naturales, los emprendedores deberán llevar al contador información y soportes financieros que demuestren que efectivamente la cantidad de activos dicha es la realmente vinculada.
Tiempo estimado	180 minutos.
Resultado	Certificado financiero (<i>Balance autorizado por contador.</i>)

Cuadro 19: Generalidades de la certificación financiera.

Fuente: Elaboración propia.

^{66]} **Código de Comercio**, Pagina Cámara de Comercio Bogotá. [En línea]. 2018.

Elaboración de la minuta de constitución:

La elaboración del documento de constitución, es un requisito que deben cumplir las personas jurídicas, –Sociedades comerciales–, en este documento se consignan por escrito los aspectos generales de la sociedad como el nombre, domicilio, accionistas o socios, definición de la actividad económica y objeto social que van a desarrollar, y otros aspectos relevante como los jurídicos y económicos.

El documento de constitución puede hacerse de dos maneras:

a. Documento privado:

Responsable	Accionistas o socios de la empresa.
Requisito	Para hacer la minuta de constitución por documento privado, la empresa a constituir debe cumplir con una de estas dos condiciones: 1. Si la sociedad se va a constituir bajo los siguientes entes jurídicos, sociedad unipersonal y sociedad por acciones simplificadas S.A.S. 2. poseer activos totales por valor inferior a quinientos (500) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes. 3. Poseer una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores y no se aportan bienes inmuebles.
Norma	Ley 1258 de 2008. Ley 1014 de 2006.
Costo	El costo depende, si es hecho por los socios o por un abogado o contador, este varía entre los \$ 150.000 y \$ 250.000 COP.
Procedimiento	Para realizar la minuta de constitución se debe seguir estos pasos: 1. Elegir el tipo de sociedad y el nombre de la empresa. 2. Definir el objeto social de la empresa (<i>actividad que va a realizar</i>). 3. Definir el capital (<i>autorizado, suscrito y pagado</i>). 4. Estatutos (<i>Órganos, la gerencia, la junta, los deberes, derechos y funciones de los socios, entre otros</i>).
Tiempo estimado	Entre 300 y 360 minutos.
Resultado	Documento de constitución.

Cuadro 20: Generalidades para realizar minuta de constitución: documento privado.

Fuente: Elaboración propia.

b. Escritura pública:

Responsable	Accionistas o socios de la empresa.
Entidad responsable de elevar a escritura publica	Notarias públicas de Colombia.
Requisito	Para hacer el minuta de constitución por escritura pública, la empresa a constituir debe cumplir con una de estas dos condiciones: 1. Si la sociedad se va a constituir bajo los siguientes entes jurídicos, sociedad anónima S.A., sociedad de responsabilidad limitada Ltda., sociedad colectiva, sociedades en comandita simple S.C.S. y sociedad en comandita por acciones S.C.A. 2. Cuando se aporten bienes inmuebles.
Norma	Ley 1258 de 2008. Art.110 del Código de Comercio.
Costo	El costo de la escritura pública, está estrechamente relacionado con la cantidad del capital vinculado a la empresa, de acuerdo a los datos suministrados por la cámara de comercio, las empresas de pradera se constituyen con un promedio de activos \$ 5.000.000, para lo que pagarían por la escritura \$ 150.000 COP.
Procedimiento	Para hacer el minuta de constitución por escritura pública, se debe seguir el siguiente procedimiento: 1. Se realiza la recepción del documento de constitución (<i>la minuta de constitución debe realizarla los socios accionistas de la empresa que se va a constituir</i>). 2. Se hace la revisión de la capacidad jurídica de los otorgantes, del contenido del documento, (<i>tipo de sociedad, nombre, objeto social, capital y estatutos</i>) y la fecha en que fue realizado. 3. El notario da fe de la validez del documento. 4. Se eleva a escritura pública. 5. Se hace firmar el documento teniendo en cuenta la cedula de cada uno de los firmantes, verificando que coincidan.
Tiempo estimado	1.000 minutos. NOTA: Se tiene en cuenta el tiempo de espera desde la solicitud.
Resultado	Documento de constitución.

Cuadro 21: Generalidades para realizar minuta de constitución: Escritura pública.

Fuente: Elaboración propia.

Autenticación minuta constitución:

La minuta de constitución puede hacerse de dos formas, una de ellas es por documento privado, cuando se hace de esta manera, la minuta debe ser autenticada en la Notaria Publica, por todos los accionistas o apoderados, quienes deben presentarse ante el notario con el documento de identificación.

De acuerdo a la Ley 1258 de 2008, es obligatorio que el documento correspondiente a la constitución, este autenticada, por lo anterior, no será registrado el documento de constitución que no esté firmada ante Notario por todos los accionistas. Incluso, también será rechazada el Acta de Constitución si sólo está firmada por uno de los accionistas⁶⁷.

Entidad responsable	Notarias públicas de Colombia.
Requisito	Para realizar la autenticación de la minuta de constitución se piden los siguientes requisitos: 1. Llevar a la notaria la minuta de constitución. 2. Llevar los documentos de identidad de las personas que firman la minuta de constitución.
Norma	Ley 1258 de 2008.
Costo	El costo de la autenticación depende de la cantidad de firmantes y la cantidad de folios que tenga la minuta: 1. Autenticación de texto, firma y huella \$ 6.400 C/U. 2. Rubrica (<i>sello en la parte superior de cada folio</i>) \$ 180 C/U. De acuerdo con esto un empresario promedio pagaría \$ 36.000 COP.
Procedimiento	Se hace la revisión del documento, se autentica la firma de acuerdo a la cedula y se le pone la rúbrica a cada hoja (<i>sello</i>).
Tiempo estimado	20 minutos.
Resultado	Documento de constitución autenticado.

Cuadro 22: Generalidades para realizar la autenticación de la minuta de constitución.

Fuente: Elaboración propia.

^{67]} **Actualícese**, www.atualicese.com. [En línea]. 2018

Registro mercantil:

La inscripción en el Registro Público Mercantil es un paso muy importante para aquellos emprendedores que quieren ver crecer sus empresas en un contexto de legalidad, de hecho es este registro permite categorizar y separar los empresarios y las empresas formalmente constituidas de las que no lo están.

El Registro Mercantil les da el derecho a todos los empresarios para ejercer cualquier actividad comercial lícita y los acredita públicamente como comerciantes, mientras que los empresarios que no se encuentren matriculados pierden este y una gran cantidad de beneficios a los que pudieran acceder si se matricularan.

Una de las ventajas que ofrece el Registro Mercantil es que les permite a los empresarios tener acceso a información clave para hacer crecer su negocio debido a que tienen la oportunidad de ampliar su portafolio de posibles clientes y proveedores. La Matrícula Mercantil hace pública la calidad de comerciante, en la medida que hace visible al empresario frente a potenciales clientes que consultan los registros. Contiene información sobre los datos generales de los comerciantes y de las sociedades⁶⁸.

De acuerdo al Código de Comercio en el capítulo segundo, artículo 19, es obligación de todos los comerciantes, matricularse en el registro mercantil y la forma de comprobarlo será con la expedición del certificado dado por las cámaras de comercio.

Los comerciantes, y sus establecimientos de comercio, tienen la obligación de matricularse en el Registro Mercantil dentro del mes siguiente a aquel en que comenzó a ejercer actividades mercantiles o de la fecha de la minuta o escritura pública de constitución si se trata de personas jurídicas⁶⁹.

⁶⁸] *Preguntas frecuentes*, Pagina Cámara de Comercio Bogotá. [En línea]. 2018.

⁶⁹] *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

Entidad responsable	Cámara de Comercio de Palmira.
Donde	Oficina receptora de Pradera Valle, Calle 6 ^{ta} Nro. 12-50.
Como	Los comerciantes deben acercarse a cualquiera de la Oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira, que se encuentra en el municipio de pradera y allí deben diligenciar el formulario de inscripción. 1. Los datos suministrados deben ser veraces, pues de lo contrario el empresario se hará acreedor de sanciones penales. 2. La matrícula causa el pago de unos derechos previstos por la ley, de acuerdo con los activos vinculados a la empresa. Las tarifas las fija el Gobierno Nacional. 3. Cualquier cambio posterior en la información de la matrícula debe ser reportado por escrito a la Cámara de Comercio y pagar los derechos de la modificación. 4. El proceso de matrícula puede adelantarse a través de la página web de la cámara: www.ccpalmira.org.co
Cuando	De acuerdo al Código de Comercio las personas naturales deben matricularse en el registro dentro del mes siguiente a la fecha en la cual inició la actividad o abrió un establecimiento de comercio al público. Las personas jurídicas deben hacerlo por medio de su representante legal dentro del mes siguiente a la fecha de escritura pública de constitución o documento privado.
Vigencia	El registro mercantil tiene vigencia hasta que este sea cancelado, se puede cancelar por solicitud de la persona natural o jurídica o por orden judicial.
Obligación adquirida	El registro mercantil se debe renovar dentro de los tres primeros meses de cada año, es decir entre el 1 ^o de Enero y el 31 de Marzo.
Requisitos	Persona natural: formularios de matrícula diligenciados y firmados, copia del documento de identidad, certificado de inscripción o pre-inscripción en el RUT; si se trata de actividades de alto impacto debe presentarse el certificado de uso de suelo, en caso de tener activos inferiores a seis millones de pesos se debe presentar certificación financiera y los documentos deben ser entregados personalmente o por apoderado. Persona jurídica: formularios de matrícula diligenciados y firmados, escritura pública o documento privado autenticado, certificado de pre-inscripción en el RUT, si se trata de actividades de alto impacto debe presentarse el certificado de use de suelo, carta de solicitud de registro, cartas de aceptación de cargos de las personas nombradas, copia de los documentos de identidad de los socios constituyentes, los documentos deben ser presentados por el representante legal principal o suplente.
Norma	Art.19 del Código de Comercio.

Costo	El valor de la matrícula se relaciona directamente con los activos vinculados al negocio por el empresario al momento de realizar el trámite. Las tarifas son definidas por el gobierno nacional y serán liquidadas en la oficina de la Cámara de Comercio. En promedio se paga para persona natural \$ 155.500 COP y para persona jurídica \$ 220.500 COP.
Procedimiento	Para realizar la matrícula en el registro mercantil de Personas Naturales se deben seguir los siguientes pasos: 1. El empresario se debe dirigir a la oficina receptora de la Cámara de comercio de Palmira del municipio de Pradera. 2. Entregará los documentos requeridos (formularios de matrícula diligenciados y firmados, copia del documento de identidad, certificado de inscripción o pre-inscripción en el RUT) al funcionario de la cámara, quien los revisara, verificando que se encuentren correctamente diligenciados y firmados. 3. En caso de ser actividades de alto impacto o tener activos vinculados menores a los establecidos por la política de la empresa se solicitara al empresario certificación de uso de suelo y financiera respectivamente. 4. Se realiza verificación biométrica, para comprobar que el empresario a matricularse es quien se presenta personalmente. 5. Por último se realiza el pago de los derechos de matrícula. Para realizar la matrícula en el registro mercantil de Personas Jurídicas se deben seguir los siguientes pasos: 1. El representante legal principal o suplente se debe dirigir a la oficina receptora de la Cámara de comercio de Palmira del municipio de Pradera. 2. Entregará los documentos requeridos (formularios de matrícula diligenciados y firmados, escritura pública de constitución o documento privado, pre-inscripción en el RUT) al funcionario de la cámara, quien los revisara, verificando que se encuentren correctamente diligenciados, firmados y autenticados. 3. El empresario deberá allegar carta de solicitud de registro y cartas de aceptación de cargos. 4. En caso de ser actividades de alto impacto se solicitara al empresario certificación de uso de suelo. 5. Se realiza verificación biométrica, para comprobar que es el representante legal principal o suplente quien realiza la matrícula. Se realiza el pago de los derechos de matrícula.
Tiempo estimado	2.000 minutos. NOTA: se tiene en cuenta el proceso interno.
Resultado	El resultado de este paso, es que la persona natural o jurídica y sus establecimientos de comercio, quedan matriculados en el registro público mercantil, adquiriendo derechos y obligaciones como comerciantes.

Cuadro 23: Generalidades para realizar la inscripción en el registro público mercantil.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

Registro en industria y comercio:

Todas las empresas, sean estas personas naturales o jurídicas, tienen el deber de registrarse en industria y comercio municipal, teniendo en cuenta que el impuesto de Industria y Comercio es de carácter obligatorio. El cual recaerá sobre las empresas que tengan actividades industriales, comerciales, de servicios y financiera, que se ejerzan o realicen dentro de la jurisdicción del municipio sus actividades, y que se desarrollen de forma permanente u ocasional, tanto en inmuebles determinados, con establecimiento de comercio o sin ellos.

Es deber contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad ⁷⁰.

Entidad responsable	Alcaldía municipal – Secretaria de hacienda y rentas municipal.
Requisito	Persona natural: Copia de la cédula y los formularios de inscripción. Persona jurídica: Certificado de existencia y representación legal, copia de la cédula del representante legal y los formularios de inscripción.
Norma	Ley 14 de 1983 Decreto 1333 de 1986.
Costo	Ninguno. / Se debe incluir el costo de las copias aprox. \$ 1.000 COP.
Procedimiento	Para registrarse en industria y comercio, debe diligenciar el formulario de registro y adjuntar los documentos de identificación.
Tiempo estimado	45 minutos.
Obligación adquirida	Pagar el impuesto de Industria y Comercio y hasta abril de cada año presentar la declaración de los ingresos brutos del año anterior.

Cuadro 24: Generalidades para realizar el registro en industria y comercio.

Fuente: Elaboración propia.

^{70]} Constitución Política de Colombia artículo 95 numeral 9.

Notificación a Planeación Municipal el inicio de actividades:

Este paso es exclusivo para los empresarios que realizan sus actividades económicas en un establecimiento de comercio abierto al público, independientemente que las actividades sean de bajo o alto impacto, tendrán la obligación de notificar a la Secretaría Municipal De Planeación el inicio de sus actividades, quienes como autoridad municipal darán la aprobación y las indicaciones pertinentes para el desarrollo de la actividad en determinada zona.

Entidad responsable	Alcaldía municipal – Secretaria de planeación municipal.
Requisito	Para poder realizar la notificación se requiere: 1. Estar matriculado en el registro público mercantil. 2. Carta de notificación de inicio de actividades.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio.
Norma	Ley 232 de 1995. Decreto 1879 de 2008.
Costo	Ninguno.
Procedimiento	Para notificar el inicio de las actividades el empresario debe hacer una carta en donde Indique 4 elementos básicos: 1. Datos del empresario (<i>Propietario del establecimiento</i>). 2. Nombre del establecimiento. 3. Dirección donde se encuentra el establecimiento. 4. Fecha de apertura del establecimiento
Tiempo estimado	60 minutos.
Obligación adquirida	Informar a la secretaria de planeación municipal cuando el comerciante: 1. Cierre el establecimiento de comercio. 2. Cambie de dirección. 3. Cambie de actividad económica.

Cuadro 25: Generalidades para realizar el registro en industria y comercio

Fuente: Elaboración propia.

Notificación a inspección vigilancia y control:

Una vez registrada la empresa, el propietario o el representante legal debe acercarse a las oficinas de las autoridades responsables de realizar las visitas de inspección vigilancia y control, —Secretaria de Salud, Cuerpo de Bomberos y Policía—, para notificar que ya están en operación, inmediatamente se agenda una visita con el propósito de verificar el cumplimiento de los estándares establecidos por la ley, (*registro sanitario e inspección de seguridad*), estas visitas son necesarias porque permiten una buena gestión de los riesgos que implica la operación de la empresa.

a. Notificación a la Secretaria de salud municipal:

Entidad responsable	1. Alcaldía municipal – Secretaria de salud municipal.
Requisito	Para poder realizar la notificación se requiere: 1. Estar matriculado en el registro público mercantil. 2. Carta de notificación de inicio de actividades.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio.
Norma	Ley 9 de 1979. Decreto 1879 de 2008.
Costo	Ninguno.
Procedimiento	Para notificar el inicio de las actividades el empresario debe hacer una carta en donde indique 4 elementos básicos: 1. Datos del empresario (<i>Propietario del establecimiento</i>). 2. Nombre del establecimiento. 3. Dirección donde se encuentra el establecimiento. 4. Fecha de apertura del establecimiento.
Tiempo estimado	150 minutos.
Obligación adquirida	Cumplir con las condiciones de seguridad sanitaria.

Cuadro 26: Generalidades para realizar la notificación a secretaria municipal de Salud.

Fuente: Elaboración propia.

b. Notificación al Cuerpo de Bomberos para el concepto técnico:

El Concepto Técnico de Bomberos es la apreciación técnica emitida por el Cuerpo de Bomberos voluntarios de Pradera, en esta inspección se revisan las condiciones de seguridad humana, riesgos de incendio, materiales peligrosos y sistemas de protección contra incendios que se presentan en las empresas o establecimientos del municipio.

Entidad responsable	1. Cuerpo de Bomberos voluntarios de Pradera.
Requisito	Para poder realizar la notificación se requiere: 1. Estar matriculado en el registro público mercantil. 2. Solicitud de visita.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio.
Norma	Ley 9 de 1979. Decreto 1879 de 2008.
Costo	El costo de la visita técnica es de \$ 70.000 COP.
Procedimiento	Para solicitar la visita de técnica de los bomberos el empresario debe hacer una carta en donde Indique 3 elementos básicos: 1. Datos del empresario (<i>Propietario del establecimiento</i>). 2. Nombre del establecimiento. 3. Dirección donde se encuentra el establecimiento.
Tiempo estimado	150 minutos.
Vigencia	El Concepto Técnico emitido por el Cuerpo de Bomberos tiene vigencia de un año a partir de la visita de inspección.
Obligación adquirida	Estar presente el día que se programó la visita, cumplir con las normas de contar con el equipo de seguridad (<i>extintor – señalización</i>) y mantenimiento de la infraestructura, red eléctrica y salidas de emergencia.
En caso de no tener aprobación técnica	En caso de no cumplir con los requerimientos técnicos que el Cuerpo de Bomberos considera importantes, se le dará al empresario un plazo de 30 días hábiles para hacer las adecuaciones necesarias.

Cuadro 27: Generalidades para realizar la notificación a Bomberos.

Fuente: Elaboración propia.

a. Notificación a Policía Nacional:

La aplicación del nuevo código de policía, tiene como objeto establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, mediante la inspección, vigilancia y control de los requisitos.

Entidad responsable	1. Policía Nacional del municipio de Pradera.
Requisito	Para poder realizar la notificación se requiere: 1. Tener establecimiento abierto al público.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio.
Norma	Código de policía de 2017.
Costo	Ninguno.
Procedimiento	Para notificar el inicio de las actividades el empresario debe hacer una carta en donde Indique 4 elementos básicos: 1. Datos del empresario (<i>Propietario del establecimiento</i>). 2. Nombre del establecimiento. 3. Dirección donde se encuentra el establecimiento. 4. Fecha de apertura del establecimiento.
Tiempo estimado	150 minutos.
Obligación adquirida	Estar presente el día que se programó la visita de control y vigilancia, tener a en el establecimiento los documentos que certifiquen su condición de comerciante, (<i>certificado de matricula mercantil, certificado de existencia y representación legal, registro único tributario</i>), cumplir con las normas de salud (<i>en caso de manipular alimentos el comerciante debe tener carnet de manipulación de alimentos o registro INVIMA</i>), en caso de vender bebidas alcohólicas tener el permiso (<i>certificado de uso de suelos</i>), y si tiene un equipo donde reproduzca material audiovisual (<i>recibo de SAYCO Y ACINPRO</i>), adicional a eso debe contar con el equipo de seguridad (<i>extintor – señalización</i>).
En caso de no tener aprobación técnica	Si en el momento de la visita, el comerciante no cumple con los requisitos de forma total o parcial se le impondrá medidas correctivas como multas que van desde los cuatro (4) SMDLV (hoy \$ 91.927) hasta la suspensión temporal y definitiva de la actividad económica y establecimiento.

Cuadro 28: Generalidades para realizar la notificación a la Policía Nacional.

Fuente: Elaboración propia.

Registro en organización SAYCO Y ACINPRO:

Este registro es necesario para aquellos empresarios que en sus establecimientos de comercio reproduzcan públicamente obras musicales, ocasionando el pago por los derechos de autor, la organización Sayco y Acinpro, es el ente encargado de realizar este registro.

Entidad responsable	Organización Sayco y Acinpro.
Requisito	Para poder realizar el registro en Sayco y Acinpro se requiere: 1. Estar matriculado en cámara y comercio. 2. Reproducir obras musicales en el establecimiento.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio y en este se reproducen obras musicales al público.
Norma	Ley 1403 de 2010. Art. 242 Ley 1801 de 2016
Costo	El costo está determinado por los siguientes parámetros: 1. Ingresos que obtenga por el uso de las obras musicales. 2. Capacidad tecnológica del equipo que reproduce la música. 3. Capacidad de aforo del sitio. 4. Modalidad e intensidad de uso de las obras.
Procedimiento	Para realizar el registro Sayco y Acinpro debe hacerse este procedimiento: 1. Descargar y diligenciar el formato de autodeclaración. 2. El propietario o administrador debe firmar el formato una vez diligenciado y colocar los datos personales solicitados. 3. Escanear la autodeclaración diligenciada y el certificado de Cámara de Comercio del establecimiento. 4. Enviar al correo electrónico: servicioalcliente@saycoacinpro.org.co Nota: el asunto: autodeclaración + departamento (<i>ejemplo Valle</i>).
Tiempo estimado	1.440 minutos.
Resultado	Obtener el registro del establecimiento en Sayco y Acinpro, como prueba de registro se exigirá la presentación del comprobante de pago.

Cuadro 29: Generalidades para realizar el registro en la Organización Sayco y Acinpro.

Fuente: Elaboración propia.

Registro INVIMA:

Este registro deben realizarlo las personas naturales y jurídicas que tengan como actividad económica fabricar, envasar e importar medicamentos o alimentos con destino al consumo humano.

El registro **INVIMA**⁷¹, genera un certificado, que autoriza al empresario para fabricar y vender medicamentos y alimentos de consumo humano en el territorio nacional.

Entidad responsable	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. INVIMA.
Requisito	Para poder realizar el registro INVIMA se requiere: 1. Estar matriculado en cámara de comercio. 2. Manipular medicamentos y alimentos.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio y en este se manipule (<i>fabrique, envase o importe</i>) medicamentos o alimentos.
Norma	Ley 9 de 1979.
Costo	El costo del registro depende del tipo de manipulación y el tipo de producto, varía entre \$93.486 y \$ 117.806.086 COP.
Procedimiento	Para realizar el registro INVIMA se debe hacer el siguiente procedimiento: 1. Certificado matricula de Cámara de Comercio (<i>actualizado</i>). 2. Formato para obtención del registro INVIMA diligenciado. 3. Realizar el pago respectivo de acuerdo al producto, el pago se realiza en el banco DAVIVIENDA. 4. Elaborar la ficha técnica del producto.
Tiempo estimado	10.080 minutos
Resultado	Certificado de registro INVIMA.

Cuadro 30: Generalidades para realizar el registro INVIMA.

Fuente: Elaboración propia.

^{71]} Esta sigla es utilizada para hacer referencia al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos.

Tramites complementarios post creación de la empresa

Luego de que se crea o constituye la empresa, su operación y funcionamiento se rige bajo una serie de leyes y normas, por lo tanto, los empresarios y comerciantes además de las exigencias anteriores, deben cumplir con algunos requisitos fijados por el Estado con el fin de garantizar variables importantes como la seguridad, tranquilidad, confianza y convivencia en el ejercicio de las diferentes actividades económicas que estas desarrollen.

De acuerdo con lo anterior, es necesario hacer referencia de manera general a los trámites y requisitos que deben acreditar las empresas y establecimientos de comercio para su funcionamiento y operación legal.

Al igual que para los tramites de creación se realizo una caracterización donde se obtuvo como resultado cuadros con la información más importante. Los trámites complementarios post creación de la empresa, a los cuales se le realizo la caracterización son los siguientes:

1. Registro Nacional de Turismo (<i>RNT</i>)
2. Registro de marca
3. Registro de patentes
4. Registro de los libros de comercio
5. Solicitud de autorización para numeración de Facturación
6. Cumplimiento de obligaciones laborales y de seguridad social de los trabadores

Cuadro 31: Tramites complementarios post creación de la empresa.

Registro Nacional de Turismo (RNT):

Se trata de un trámite que se realiza ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como instrumento para la promoción, fomento, inspección, vigilancia y control de la actividad turística. Todos aquellos prestadores de servicios turísticos relacionados a continuación, deberán tener vigente el RNT que los avala y autoriza para prestar los servicios turísticos ofrecidos⁷².

Entidad responsable	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
Se realiza en	Cámara de Comercio de Palmira.
Requisito	Para poder realizar el registro nacional de turismo se requiere: 1. Presentación del formulario. Los prestadores de servicios turísticos deberán presentar ante el registrador el formulario diseñado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, diligenciado en su totalidad. Este formulario se diligencia de manera virtual a través de la página rues.org.co. 2. Certificado de existencia o representación legal o certificado de matrícula mercantil dependiendo de si es persona jurídica o natural, ambos documentos se expiden por la cámara de comercio. El certificado de matrícula en el Registro Mercantil deberá especificar la actividad que desarrollará el establecimiento de comercio. Las cajas de compensación familiar acreditarán la respectiva representación legal, mediante certificación expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar o la entidad encargada.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o se apertura el establecimiento de comercio.
Norma	Art. 62 Ley 300 de 1996. Art. 12 Ley 1101 de 2006. Decreto 1879 de 2018.
Costo	El trámite de inscripción no tiene ningún costo, no obstante luego de diligenciar el formulario de solicitud de inscripción se debe proceder a pagar el impuesto de registro. Este impuesto es de carácter departamental y se genera por cualquier inscripción que se realice en la Cámara de Comercio.
Vigencia	El registro debe renovarse anualmente entre el 1º de enero y el 30 de abril de cada año.

^{72]} *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. 2010.

Procedimiento	Para realizar el registro nacional de turismo debe hacerse este procedimiento: 1. Se debe ingresar a la página: rntautenticador.confecamaras.co. 2. En la pagina se debe diligenciar con datos correctos y actualizados el formulario virtual que en ella aparece 3. A la cuenta de correo electrónico señalada durante el registro, llegara un mensaje con las instrucciones para activar el usuario y contraseña. 4. Se selecciona en el menú superior la pestaña que dice “Ingreso Prestador”, ahí se digita el usuario y la contraseña para ingresar al sistema. Verifique la información básica y luego se da clic en “actualice en línea la información con la DIAN”. 5. Se debe ingresar los datos del establecimiento a inscribir en el RNT, por la opción “Mis establecimientos”. Si es guía de turismo o vivienda turística, debe hacerlo sin matrícula, en las demás categorías debe ingresar la matrícula del establecimiento de comercio (sin el dígito 2 que aparece después del guion). 6. Se adjuntan los documentos obligatorios que se requieran de acuerdo con la categoría de prestador. 7. Se imprime el formato que genera el sistema y diríjase a cualquiera de las sedes de la Cámara de Comercio de Palmira o a las oficinas de recaudo de la Gobernación del Valle del Cauca y realice el pago del impuesto de registro. 8. Se escanea el recibo, para luego enviarlo a través del sistema, por “Mis establecimientos registrados”. Con este paso termina el proceso de radicación de su solicitud. La Cámara de Comercio Palmira tiene un término de 30 días calendario para dar respuesta al trámite.
Tiempo estimado	14.400 minutos.
Resultado	Obtener el registro nacional de turismo.
Obligación adquirida	1. Renovar el RNT cada año (<i>entre el 1 de enero y el 30 de abril</i>) 2. Responder las comunicaciones y encuestas que realiza el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 3. Informar los cambios de datos como son dirección, teléfono, representante legal, entre otros. 4. En caso de liquidación de la empresa, registrar ante la cámara de comercio y notificar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 5. No engañar u ofrecer servicios que no puede prestar. 6. Realizar la contribución parafiscal al Fondo de Promoción Turística.

Cuadro 32: Generalidades para realizar el registro nacional de turismo.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

Registro de marca:

La marca es un signo distintivo, sirve para diferenciar en el mercado productos, servicios y permitir a los consumidores hacer una buena elección de aquello que desean consumir en relación con los demás productos o servicios que se ofrecen en el mercado por parte de los competidores.

El registro se realiza con el propósito de proteger el derecho al uso exclusivo de un signo distintivo se debe hacer ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el otorgamiento de este registro protege la titularidad y exclusividad del signo durante el término de diez años, renovable por términos iguales.

El derecho al uso exclusivo comprende la facultad del titular de impedir que terceros no autorizados usen el signo o signos similarmente confundibles para los mismos bienes o servicios o aquellos vinculados competitivamente.

Entidad responsable	Superintendencia de Industria y Comercio.
Se realiza en	Camara de Comercio de Palmira.
Requisito	Para poder realizar el registro de marca se requiere realizar una solicitud a través de un formulario en donde deben aparecer los siguientes datos: 1. Nombre y apellido (persona natural) o nombre de la empresa (persona jurídica). 2. Domicilio y dirección en la cual se notificara. 3. La denominación del signo y si el mismo es nominativo, mixto, figurativo, tridimensional, olfativo o sonoro. 4. La clase de la Clasificación Internacional de Niza a la cual pertenecen los productos o servicios a identificar. 5. Los productos o servicios a identificar. 6. Nombre, firma y cédula al final del formulario.
Cuando	Una vez se inicie las actividades o cuando el empresario o comerciante considere que sus productos o servicios deben protegidos y diferenciados.
Costo	Las tasas correspondientes al año 2018 para solicitud de registro en línea es de \$888.500 COP y para solicitud de registro en físico es de \$1.080.000 COP. Solicitud de registro de marca por cada clase adicional en una misma solicitud en línea \$443.500 COP y en físico \$513.000 COP.

Vigencia	La vigencia del registro de marca dura 10 años.
Norma	Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina. Decreto 2591 de 2000. Resolución 210 de 2001. Ley 1455 de 2011.
procedimiento	Pasos para solicitar el registro de una marca: a. Ubicar la marca en una de las clases según la clasificación internacional de Niza. b. Verificar si la marca está registrada o en proceso de registro. 1. Solicitando un listado de antecedentes marcarios cuyo valor es \$35.000 (año 2018) por cada nombre y clase y consignaciones independientes (en el evento de realizar varias consultas). El pago debe realizarse en la cuenta corriente 062754387, código rentístico 01, de cualquier sucursal del Banco de Bogotá a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. 2. Carta con los siguientes datos: Nombre o razón social, cédula o NIT, dirección, e-mail, marca y la clase (Figurativa o nominativa o mixta). c. Solicitar el formulario (petitorio) o imprimirlo desde la página de internet www.sic.gov.co, formatos- propiedad industrial- nuevas creaciones y diligenciarlo. • El valor de la solicitud es de \$888.500 (año 2018), esta cifra se actualiza cada año y se paga solo una vez por solicitud. • El pago debe realizarse en la cuenta corriente No. 062754387, código rentístico 01, de cualquier sucursal del Banco de Bogotá a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. • Legajar la documentación en una carpeta de color amarillo, tamaño oficio, acompañada de su respectivo gancho y marcada con los siguientes datos como mínimo: Nombre y domicilio del solicitante, marca, clase de producto o servicio, nombre del representante legal o apoderado, cada hoja debe ir consecutivamente numerada, cd con logo de la marca menor a 100 k en archivo jpg, certificado de existencia y representación legal si es persona jurídica, expedido por la cámara de comercio donde esté registrada la sociedad o empresa o por la entidad que haga sus veces si tiene domicilio en el extranjero, dos copias de las artes gráficas o finales de 8 cm x 8 cm, pagar en la cámara de comercio por portes.
Tiempo estimado	12.080 minutos
Resultado	Certificado de registro de marca.

Cuadro 33: Generalidades para realizar el registro de marca.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

Registro de patentes:

La Patente es un privilegio que le otorga el Estado al inventor como reconocimiento de la inversión y esfuerzos realizados por éste para lograr una solución técnica que le aporte beneficios a la humanidad. Dicho privilegio consiste en el derecho a explotar exclusivamente el invento por un tiempo determinado.

Teniendo en cuenta lo anterior una patente es un título de propiedad, que se le da a su creador el derecho de explotar e impedir temporalmente a otros la fabricación, venta o utilización comercial de la invención protegida ⁷³.

Entidad responsable	Superintendencia de Industria y Comercio.
Se realiza en	Camara de Comercio de Palmira.
Requisito	Para poder realizar el registro de marca se requieren los siguientes requisitos: 1. Un formulario al que se denomina petitorio en caso de presentarlo en físico o en caso de hacerlo en línea a través de SIPI el usuario se registra e ingresa la información requerida. 2. Resumen: Síntesis de la divulgación técnica de la patente. 3. La descripción del invento: Es la parte del documento técnico que explica clara y completamente la invención 4. Las reivindicaciones: Es la parte del documento técnico que define la materia que se desea proteger. 5. Figuras o ejemplos. 6. El comprobante de pago de la tasa establecida. 7. Si se presenta por intermedio de un abogado debe presentarse el poder otorgado a éste. 8. Si la solicitud la hace una empresa, no es necesario aportar el certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica solicitante. 9. Copia del contrato de cesión o bien del contrato en virtud del cual se presume la cesión cuando el solicitante no sea el inventor, por ejemplo: contrato de prestación de servicios o de trabajo.

^{73]} *Superentendía de industria y comercio*, www.sic.gov.co/pasos-para-solicitar-una-patente. [En línea]. 2018.

Cuando	Cuando el empresario o comerciante considere que su invento es una creación nueva (<i>invención</i>) o de una mejora (<i>modelo de utilidad</i>).
Costo	Las tasas correspondientes al año 2018 para solicitud de patente por invención en línea es de \$ 69.000 COP y para solicitud de registro en físico es de \$ 86.000 COP, si se trata de una patente de modelo de utilidad, la solicitud en línea tiene un costo de \$ 60.000 COP y físico de \$ 75.000 COP.
Vigencia	El inventor puede explotar durante 20 años su creación.
Norma	Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina.
procedimiento	Pasos para solicitar el registro de una patente: 1. Verificar si su invención cumple con los requisitos de patentabilidad. Una invención debe reunir los siguientes requisitos: ▪ Novedad ▪ Nivel Inventivo ▪ Aplicación industrial 2. Consultar el estado de la técnica. Antes de presentar una solicitud se sugiere hacer una búsqueda del estado de la técnica para localizar documentos de patentes relacionados; de este modo se obtiene una idea sobre la novedad de la invención. 3. Redactar el documento de patente. Después de consultar o realizar una búsqueda en el estado de la técnica y tomar la decisión de solicitar protección por patente, es necesario redactar la solicitud de patente. 4. Presentar la solicitud. Usted podrá presentar su solicitud de manera electrónica o en físico. 5. Seguimiento del trámite. El trámite de una solicitud de patente, debe cumplir con una serie de requisitos formales de presentación, plazos para los distintos trámites, publicación en la gaceta oficial, pagos de tasas, etc.
Tiempo estimado	10.080 minutos
Resultado	Certificado de registro de patente.

Cuadro 34: Generalidades para realizar el registro de patentes.

Fuente: Superintendencia de Industria y comercio.

Registro de los libros de comercio:

Por exigencia de las disposiciones legales los comerciantes deben registrar sus libros de comercio en la cámara de comercio de su jurisdicción. Este registro de libros garantiza la eficacia probatoria de los mismos, así como el orden y la transparencia suministrando la información con fidelidad y veracidad en relación con los asientos contenidos en éstos.

Si se trata de persona natural deberá registrar en la cámara de comercio de su jurisdicción los libros de comercio que se enumeran más adelante. Si es persona jurídica deberá solicitar, además, la inscripción de los siguientes libros: de actas, de socios, de acciones, entre otros.

Entidad responsable	Camara de Comercio de Palmira.
Requisito	Para poder realizar el registro de libro de comercio se requiere: 1. Estar matriculado y renovado en cámara de comercio. 2. Carta de solicitud firmada por el propietario o representante legal.
Cuando	Una vez se realice la matricula mercantil.
Norma	Art. 19 Código de Comercio.
Costo	El registro de cada libro tiene un costo de \$ 13.800 COP para el año 2018.
Procedimiento	Se debe elaborar una carta en la cual se solicite el registro de los libros, en esta carta se debe indicar el nombre del libro que se va a registrar y su numeración. Ejemplo: Libro de Actas de la hoja 001 a la hoja 100.
Tiempo estimado	2.000 minutos.
Resultado	Libros de comercio registrados.
Obligación adquirida	Registrar nuevos libros en el momento en que se agoten los ya registrados.

Cuadro 35: Generalidades para realizar el registro de libros de comercio.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

Solicitud de autorización para numeración de Facturación:

De acuerdo con el artículo 6 de la Resolución 000055 de julio 14 de 2016, cuando se trate de una persona natural o jurídica y esta sea responsable del impuesto sobre las ventas, IVA, el propietario de la matrícula de la persona natural o representante legal de la sociedad debe solicitar autorización para la numeración de las facturas que debe imprimir.

Entidad responsable	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN.
Requisito	Para poder realizar la solicitud de autorización de numeración de facturación se requiere: Persona natural a. Formato debidamente diligenciado en original y copia de la solicitud de autorización para la numeración. b. Fotocopia de la cédula original o contraseña. c. Fotocopia del RUT. Persona jurídica a. Formato debidamente diligenciado en original y copia de la solicitud de autorización para la numeración. b. Fotocopia de la cédula original o contraseña del representante legal. c. Fotocopia del RUT. d. Certificado de la Cámara de Comercio vigente.
Procedimiento	Debe descargar el formulario de solicitud así: 1. Se debe Ingresar a la página www.dian.gov.co. 2. En el menú se debe escoger la opción servicios. 3. Se escoge la opción Formularios e Inscripciones. 4. Luego se selecciona el año y se da clic en el Formato de solicitud de numeración de facturación. 5. se debe Imprimir y diligenciar de acuerdo con las indicaciones 6. ir a las oficinas de la DIAN junto con los demás requisitos
Tiempo estimado	500 minutos.
Resultado	Numeración para facturar.

Cuadro 36: Generalidades para realizar la solicitud de numeración de facturación .

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

Cumplimiento de obligaciones laborales y de seguridad social de los trabajadores vinculados a la empresa:

La normatividad laboral y de seguridad social impone al empleador el deber de velar por la protección y seguridad de sus trabajadores.

Para ello la ley ha creado una serie de derechos, garantías y prestaciones sociales que tienen como propósito general, guardar al trabajador de las contingencias derivadas del trabajo y del paso de los años (vejez, invalidez, muerte, desempleo, incapacidad, entre otras).

a. Pago oportuno de salario ordinario y extraordinario:

Responsable	Empleador.
Beneficiario	Empleado o la persona que este autorice por escrito.
Cuando	El salario se pagará semanal, quincenal o mensualmente de acuerdo con lo pactado en el contrato de trabajo.
Norma	Art. 134 Código Laboral. Art. 139 Código Laboral.
Costo	Según lo pactado en el contrato laboral.
Vigencia	Se pagara el salario, de acuerdo a lo que dure el contrato laboral.
Como	El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos, en moneda legal. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el del recargo por trabajo nocturno deben efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado, o a más tardar con el salario del período siguiente.
Obligación adquirida	Cumplir con el pago oportuno de salario ordinario y extraordinario.

Cuadro 37: Generalidades para realizar el pago oportuno de salario ordinario y extraordinario.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

b. Pago oportuno de prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso remunerado:

Responsable	Empleador.
Beneficiario	Empleado o la persona que este autorice por escrito.
prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso remunerado	El empleador deberá cumplir con las siguientes prestaciones sociales: 1. Cesantías. 2. Intereses a las cesantías. 3. Prima de servicios. 4. Calzado y vestido de labor. 5. Auxilio de transporte. 6. Vacaciones.
Cuando	El empleador deberá pagar en los siguientes tiempos las prestaciones sociales: 1. Cesantías: Se deben consignar en el fondo de cesantías a más tardar el 14 de febrero de cada año. 2. Intereses a las cesantías: Se pagan directamente al trabajador en el mes de enero del año siguiente a la consolidación de cesantías. 3. Prima de servicios: Se pagan el primer semestre antes del 30 de junio y en el segundo semestre antes del 20 de diciembre. 4. Calzado y vestido de labor: Se entregan en las fechas de abril, agosto y diciembre. 5. Auxilio de transporte: Se pagan quincenalmente, con el salario. 6. Vacaciones: Se pagan en el momento mismo del disfrute
Norma	Código Laboral. Código Sustantivo de Trabajo.
Costo	Según lo pactado en el contrato laboral y lo establecido por la ley.
Vigencia	Se pagara el salario, de acuerdo a lo que dure el contrato laboral.
Como	Las prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso remunerado en debe pagarse en los períodos establecidos, en moneda legal y en especie.
Obligación adquirida	Cumplir con el pago oportuno de de prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso remunerado:

Cuadro 38: Generalidades del pago oportuno de prestaciones sociales, indemnizaciones y descanso.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

c. Afiliación y pago oportuno al sistema de seguridad social en salud:

Responsable	Empleador.						
Beneficiario	Empleado o las personas que este declare como beneficiarias.						
Entidad responsable de la seguridad	EPS donde este afiliado el empleado.						
Cuando	El empleado debe estar afiliado desde el primer día que inicie sus labores y el pago se debe hacer mensualmente.						
Norma	Ley 100 de 1993. Ley 1122 del 2007.						
Vigencia	Se pagara el salario, de acuerdo a lo que dure el contrato laboral.						
Como	Para la afiliación: 1. El empleador debe estar previamente inscrito en la EPS. 2. Diligenciar y presentar el formulario de afiliación y novedades a la EPS o en fotocopia ampliada y legible de la cédula de ciudadanía del trabajador. 3. Diligenciar y firmar la declaración del estado de salud al respaldo del formulario. 4. Anexar los documentos de los beneficiarios según el parentesco. 5. Si está afiliado a través de una cooperativa de trabajo asociado, debe presentar el convenio de asociación.						
Aportes	Los aportes a seguridad social año 2018⁷⁴ quedarán de la siguiente manera: <table border="1"> <tr> <td>Aporte total</td><td>12.5%</td></tr> <tr> <td>Aporte empleador</td><td>8.5%</td></tr> <tr> <td>Aporte empleado</td><td>4%</td></tr> </table>	Aporte total	12.5%	Aporte empleador	8.5%	Aporte empleado	4%
Aporte total	12.5%						
Aporte empleador	8.5%						
Aporte empleado	4%						
Obligación adquirida	Cumplir con el pago oportuno al sistema de seguridad social en salud.						

Cuadro 39: Generalidades del pago oportuno al sistema de seguridad social en salud.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

^{74]} *Ministerio de trabajo*, www.mintrabajo.gov.co [En línea]. 2018.

d. Afiliación y pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones:

Responsable	Empleador.						
Beneficiario	Empleado.						
Entidad responsable de la pensión	Fondo de pensiones donde está afiliado el empleado.						
Cuando	El empleado debe estar afiliado desde el primer día que inicie sus labores y el pago se debe hacer mensualmente.						
Norma	Ley 100 de 1993. Ley 797 de 2003. Decreto 4982 de 2007.						
Vigencia	Se pagara el salario, de acuerdo a lo que dure el contrato laboral.						
Como	Para la afiliación: 1. El empleador debe estar inscrito previamente en el fondo de pensiones. 2. A través del empleador se diligencia el formulario de inscripción del fondo de pensiones, se debe anexar copia ampliada de la cédula del empleado.						
Aportes	Los aportes a la pensión año 2018 ⁷⁵ quedarán de la siguiente manera: <table border="1"> <tr> <td>Aporte total</td><td>16%</td></tr> <tr> <td>Aporte empleador</td><td>12%</td></tr> <tr> <td>Aporte empleado</td><td>4%</td></tr> </table>	Aporte total	16%	Aporte empleador	12%	Aporte empleado	4%
Aporte total	16%						
Aporte empleador	12%						
Aporte empleado	4%						
Obligación adquirida	Cumplir con el pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones.						

Cuadro 40: Generalidades del pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

^{75]} *Ministerio de trabajo*, www.mintrabajo.gov.co [En línea]. 2018.

e. Afiliación y pago oportuno al sistema de seguridad social en riesgos laborales:

Responsable	Empleador.										
Beneficiario	Empleado.										
Entidad responsable de la pensión	La ARP donde la empresa tiene afiliados a sus empleados.										
Cuando	El empleado debe estar afiliado desde el primer día que inicie sus labores y el pago se debe hacer mensualmente.										
Norma	Ley 100 de 1993. Ley 776 de 2003. Ley 1562 de 2012.										
Vigencia	Se pagara el salario, de acuerdo a lo que dure el contrato laboral.										
Como	Para la afiliación: 1. El empleador debe estar inscrito previamente en el fondo de pensiones. 2. A través del empleador se diligencia el formulario de inscripción del fondo de pensiones, se debe anexar copia ampliada de la cédula del empleado.										
Aportes	Los pagos a los riesgos laborales, son responsabilidad del empleador, estos pagos para el año 2018⁷⁶ quedarán de la siguiente manera: <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Riesgos laborales nivel I</td><td>0.522%</td></tr> <tr> <td>Riesgos laborales nivel II</td><td>1.044%</td></tr> <tr> <td>Riesgos laborales nivel III</td><td>2.436%</td></tr> <tr> <td>Riesgos laborales nivel IV</td><td>4.350%</td></tr> <tr> <td>Riesgos laborales nivel V</td><td>6.960%</td></tr> </tbody> </table>	Riesgos laborales nivel I	0.522%	Riesgos laborales nivel II	1.044%	Riesgos laborales nivel III	2.436%	Riesgos laborales nivel IV	4.350%	Riesgos laborales nivel V	6.960%
Riesgos laborales nivel I	0.522%										
Riesgos laborales nivel II	1.044%										
Riesgos laborales nivel III	2.436%										
Riesgos laborales nivel IV	4.350%										
Riesgos laborales nivel V	6.960%										
Obligación adquirida	Cumplir con el pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones.										

Cuadro 41: Generalidades del pago oportuno al sistema de seguridad social en pensiones.

Fuente: Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín. 2010.

^{76]} **Ministerio de trabajo**, www.mintrabajo.gov.co [En línea]. 2018.

7.2. Verificación de trámites para crear una empresa

Con el objetivo de validar la información que había sido revelada previamente en la caracterización, se visitó uno a uno los lugares, —Instituciones, dependencias y oficinas—, en donde se realizan los trámites necesarios para la creación de empresa, con la verificación se pudo comprobar cuáles eran realmente los tiempos, costos, y procedimientos que los pradereros debían asumir para formalizar su unidad productiva.

El resultado que se obtuvo con la verificación de los tramites, fue que las variables estudiadas estaban distantes de la información recolectada en la caracterización, las diferencias entre la teoría y la realidad eran notorias, adicionalmente salieron a la luz fenómenos propios de este tipo de procesos, en los que se encuentran, la mala atención a los usuarios y la discrecionalidad por parte de los funcionarios que están encargados de llevar a cabo estas tareas, también vale la pena mencionar que en algunas ocasiones para ejecutar ciertos procesos estos tuvieron que sufrir adaptaciones debido a que no se contaba con los recursos necesarios y adecuados, sin embargo estas adaptaciones no alejaban al proceso del diseño original lo cual no generaba traumatismos en el resultado, pero si retrasaba su entrega lo cual influye de manera importante.

Los hallazgos encontrados en la verificación de trámites se presentan de manera resumida en el siguiente cuadro, en el cual se establece la relación que existe entre los trámites necesarios para la creación de una empresa y las variables con la que se relaciona dicha creación.

Se utiliza un diagrama matricial, con el propósito de organizar y cuantificar la información, lo cual es realmente útil porque muestra por medio de resultados exactos la situación actual del municipio en cuanto a la creación de empresas, además a futuro da la posibilidad de comparar los resultados con datos reales y no basados en suposiciones.

Teniendo en cuenta que se pueden crear empresas tanto como persona natural, como persona jurídica, se establecen algunas condiciones, teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

Tramite	PN	PJ
1. Consulta de homonimia	X	X
2. Consulta de actividad económica	X	X
3. Certificado uso de suelo	X	X
4. Inscripción en el RUT	X	X
5. Certificación financiera	X	
6. Elaboración de minuta constitución		X
7. Autenticación minuta constitución		X
8. Registro mercantil	X	X
9. Registro en industria y comercio	X	X
10. Notificar a planeación inicio de actividades	X	X
11. Notificación a Inspección Vigilancia y Control: ✓ <i>Secretaría de salud</i> ✓ <i>Bomberos</i> ✓ <i>Policía</i>	X	X
12. Registro en Organización Sayco y Acinpro	X	X
13. Registro INVIMA	X	X

Cuadro 42: Requisitos de las empresas según tipo.

Condiciones:

- a. De acuerdo a las estadísticas de la secretaria de planeación municipal, un emprendedor promedio paga \$52.100, dado que el área donde se encuentra su negocio no supera los 50 m².
- b. La certificación financiera siempre se pide debido a que en su mayoría los emprendedores vinculan menos de los \$ 6.000.000 mínimos para evitar el requisito.

- c.** En la mayoría de los casos, los emprendedores que van a matricular sus empresas como persona jurídica, no saben cómo realizar una minuta de constitución, por lo que deben recurrir a un abogado o contador para que se las realice, por lo tanto como es su trabajo cobran.
- d.** Con base a la información depositada en la Cámara de Comercio de Palmira y la Notaria única municipal de Pradera, en promedio estas actas cuentan con 5 socios o accionistas y sus minutas tiene entre 15 y 22 páginas, teniendo en cuenta que se cobra por firmas y hojas autenticadas
- e.** En caso que la minuta de constitución sea elevada a escritura pública, dicha escritura cuesta a razón al capital vinculado a la empresa, de acuerdo al expediente de empresas matriculadas en Pradera como persona jurídica, el promedio de capital vinculado es de \$ 5.000.000.
- f.** El Registro Mercantil se cobra de acuerdo a los activos vinculados o al capital suscrito de empresa; una persona natural en promedio vincula a su unidad productiva una suma de \$ 3.500.000, y una persona jurídica alrededor de \$ 5.000.000.
- g.** Los establecimientos abiertos al público deben cumplir con las normas mínimas de seguridad, teniendo en cuenta esto se notifica a los Bomberos quienes tienen una tarifa plena para la visita técnica, la cual varía cada año.
- h.** El registro en la entidad Sayco y Acinpro, tiene que ver con los derechos de la propiedad intelectual, solo los empresarios que reproduzcan material audiovisual están en la obligación de pagarlo, una persona promedio cuenta con un equipo de sonido, un televisor y un portátil en su establecimiento.
- i.** El registro INVIMA es un trámite poco común en las empresas del municipio, sin embargo este depende del producto, para el ejemplo una embotelladora de agua.

De acuerdo con las condiciones y valores anteriores, se obtuvieron los siguientes resultados:

Trámite	Personas	Requisitos	Pasos	Operaciones	Visitas	Inspecciones	Transportes	Costo (\$)	Tiempo (Min.)
Consulta de homonimia	1	1	4	1	1	0	0	\$ 0	11
Consulta de actividad económica	1	1	5	2	1	0	0	\$ 0	23
Certificado uso de suelo	3	5	8	4	2	1	0	\$ 153.500	7.255
Inscripción en el RUT	1	2	5	5	1	0	2	\$ 12.500	1.485
Certificación financiera	1	2	4	5	2	0	0	\$ 100.000	300
Elaboración de minuta constitución	2	3	6	6	2	0	0	\$ 250.000	360
Autenticación minuta constitución	2	3	3	3	1	0	0	\$ 36.000	28
Registro mercantil	3	8	5	8	2	0	0	\$ 255.500	1.967
Registro en industria y comercio	2	2	4	4	2	0	0	\$1.000	63
Notificar a planeación inicio de actividades	2	2	4	6	2	1	0	\$ 0	56
Notificación a Inspección Vigilancia y Control	2	2	6	9	6	3	0	\$ 70.000	139
Registro en Organización SAYCO Y ACINPRO	1	2	4	6	0	0	0	\$ 294.200	1.440
Registro INVIMA	1	2	4	7	0	0	0	\$ 3.854.128	10.080

Cuadro 43: Hallazgos de la verificación de trámites.

7.3. Entrevistas a los funcionarios encargados de los trámites

Con el fin de conocer a profundidad el funcionamiento y el proceso de cada trámite, y además encontrar oportunidades de mejora en cada uno de ellos se hizo a los funcionarios responsables, las siguientes preguntas:

ENTREVISTA:

1. *¿Qué le quitarías o agregarías al trámite que desarrollas para hacerlo más simple y rápido?*
2. *¿Qué le quitarías o agregarías al trámite que desarrollas para que tenga un menor costo?*

Cuadro 44: Entrevista: preguntas sobre los pasos del proceso.

Resultados de la entrevista:

Tramite	Respuesta
Consulta de homonimia	<i>“La consulta de homonimia es un trámite totalmente sencillo de realizar sería bueno elaborar folletos para educar a los usuarios y ellos pudieran hacerlo desde sus casas o poner un computador en la sala para que consulten por si mismos mientras se uno como funcionario atiende a otras personas”.</i> <i>“El tramite como se desarrolla originalmente no tiene costo”.</i> Entidad: Cámara de Comercio Palmira. Entrevistado/a: Libia Gisella Trujillo Obando – Auxiliar de Registros Públicos.
Consulta de actividad económica	<i>“El trámite de consulta de actividad económica, puede realizarse a través de la plataforma web de la Dian, el paso de venir hasta Palmira lo pueden evitar, lo que pasa es que los usuarios necesitan capacitación, no todos saben manejar un computador, otra alternativa seria vincular a la cámara de comercio y a sus oficinas receptoras para que desde ahí los emprendedores puedan hacer la consulta”.</i> <i>“El tramite no tiene costo, pero si desde Pradera vienen a Palmira a realizar la consulta deben asumir los costos del transporte”.</i> Entidad: Cámara de Comercio Palmira. Entrevistado/a: Libia Gisella Trujillo Obando – Auxiliar de Registros Públicos.

Certificado uso de suelo	<i>“En muchas ocasiones este trámite frena la intención del emprendedor, pues para expedirlo se piden muchos requisitos, además existe la posibilidad de que el certificado diga que la ubicación es no viable, sería bueno crear una plataforma de consulta donde se pueda ver si se puede o no en ubicar el lugar la empresa o establecimiento”.</i> <i>“Con la plataforma no habría necesidad de certificado lo que significa un ahorro”.</i> Entidad: Alcaldía Municipal de Pradera – Secretaria de Planeación Municipal. Entrevistado/a: Jenny Patricia García Victoria - Secretaria de Planeación Municipal.
Inscripción en el RUT	<i>“Al igual que el trámite de consulta de actividad económica, la inscripción en el RUT puede realizarse a través de la plataforma web de la Dian, igualmente es necesario capacitar a los usuarios, para que lo puedan hacer, de la misma manera, un convenio con la cámara de comercio y sus oficinas receptoras evitaría que los usuarios vinieran a realizar el trámite a Palmira”</i> <i>“El trámite no tiene costo, solo deben asumir los costos del transporte de Pradera a Palmira y viceversa”.</i> Entidad: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. Entrevistado/a: Marcela Urriago Lozano – Gestor I DIAN Palmira.
Certificación financiera	<i>“Para que el proceso sea realmente rápido, toca confiar en la buena fe del emprendedor, la firma del contador es dar fe que lo que dicen los estados financieros es cierto, no obstante en algunas ocasiones es indispensable pedir información financiera a los emprendedores del tiempo que tarde depende el plazo para entregar la certificación.</i> <i>“Se cobra de acuerdo al tipo de usuario, entre más capacidad financiera tenga, mayor será el costo de la certificación”.</i> Entrevistado/a: John Jairo Escobar Peñaranda – Contador Público.
Elaboración de minuta constitución	<i>“Sería bueno contar con modelos de estos documentos para no tener que hacerla desde cero, es cierto que en la internet los hay, pero en ocasiones no son claros o no tienen la información necesaria de acuerdo a la legislación colombiana”.</i> <i>“...Haciendo lo anterior podríamos nosotros mismos hacer el documento y no tener que pagarle a un abogado o contador que entre otras cosas cobran bastante caro”.</i> Entrevistado/a: Danna María López García – Empresaria.
Autenticación minuta constitución	<i>“El proceso es estándar y realmente no es complicado, el tiempo que tarde está relacionado con el número de personas que se encuentren esperando el turno para ser atendidos, luego de eso se revisa el documento, la identificación de los firmantes y se procede a autenticar, para mejorar el proceso se podría aumentar el personal”.</i> <i>“El costo es variable depende del número de folios que tenga el documento, la tarifa ya establecida para la cantidad”.</i> Entidad: Notaria Única de Pradera. Entrevistado/a: Wilson Suarez Velásquez – Auxiliar de Notaria.

Registro mercantil	<i>“El registro mercantil es fundamental porque a partir de este registro se derivan otras obligaciones, vale la pena decir que el proceso de registro no es complejo, no obstante los requisitos que se solicitan para el emprendedor promedio son difíciles de conseguir además de costosos, por otro lado en Pradera hay una oficina y puede hacerse el registro desde ahí, evitando desplazamientos a la ciudad de Palmira. El tiempo de espera desde la recepción de documentos hasta la entrega del certificado es de 3 días, el proceso ya se encuentra estandarizado y no se puede modificar, lo que sí se puede hacer es vincular procesos de otras entidades”.</i> <i>“El costo del trámite está establecido por CONFECAMARAS y igual a nivel nacional”.</i> Entidad: Oficina Receptora de la Cámara de Comercio de Palmira – Pradera Valle. Entrevistado/a: Juan David Giraldo Espinosa – Auxiliar de Registros Públicos.
Registro en industria y comercio	<i>“Para cualquier ciudad de Colombia, es fundamental que los empresarios tributen, con esto contribuyen al desarrollo por lo tanto es necesario se registren y en el municipio no lo hacen tal vez por desconocimiento,... El proceso no es complicado solo se debe llenar un formulario y adjuntar la cedula,... Sería bueno que el comerciante se registre en industria y comercio automáticamente como sucede en otras ciudades”.</i> <i>“El registro no tiene costo, solo que con él se adquieren responsabilidades al futuro”.</i> Entidad: Alcaldía municipal – Secretaria de hacienda y rentas municipal. Entrevistado/a: José Luis Escobar – Secretario de Hacienda Municipal.
Notificar a planeación inicio de actividades	<i>“De acuerdo a la ley todos comerciantes que realicen o desarrollen sus actividades mercantiles en establecimiento de comercio o fabrica deben venir a notificar su apertura, y aunque es un proceso relativamente fácil, no se hace, y si se llegase a hacer este trámite es porque las autoridades responsables del control lo piden, hay que tener en consideración algo importante es que los comerciantes o empresarios no conocen todos los requisitos que deben cumplir, se debería educar más a las personas que desean emprender para que conozcan todas sus obligaciones, por otro lado lo ideal sería que el con el registro mercantil en firme la notificación llegara por correo o algo así y de esta manera evitar, uno que no se registren y dos que todos los comerciantes con establecimientos o fabrica queden en nuestra base de datos ”.</i> <i>“...Por realizar la notificación no se le cobra a las personas, es algo gratis”.</i> Entidad: Alcaldía Municipal de Pradera – Secretaria de Planeación Municipal. Entrevistado/a: Jenny Patricia García Victoria - Secretaria de Planeación Municipal.
Notificación a secretaria de salud	<i>“Este es un paso muy importante dentro del proceso de formalización empresarial y más en aquellas actividades donde es necesario tener control sanitario, pienso que unas de las fallas es que las personas no conocen las leyes que regulan la apertura de establecimientos y eso hay que cambiarlo, porque si no los comerciantes no sabrán que tienen que notificar y mucho menos que cumplir con una norma sanitaria,... el proceso es fácil, hay que hacer énfasis es en el cumplimiento legal”.</i> Entidad: Alcaldía Municipal de Pradera – Secretario de Salud Municipal. Entrevistado/a: Luis Evelio Vásquez Navia - Secretario de Salud Municipal.

Notificación a Cuerpo de Bomberos	<i>“...Realmente el tramite no genera complicaciones al comerciante o empresario, lo único que debe hacer es notificar por medio de una carta con sus datos y los datos del establecimiento, con esto se agenda una visita y listo, lo que pasa es que sin notificación no hay lugar a visita, sin embargo, la certificación que el Cuerpo de bomberos expide es obligatoria,...Lo ideal sería que la Cámara de comercio direcciona a los emprendedores a los bomberos, para que sepan, en cuanto a las tarifas están son establecidas y se cobra esa cantidad para podernos financiar”.</i> Entidad: Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Pradera. Entrevistado/a: Rosa Elena Campo – Comándante de prevención y seguridad.
Notificación a la Policía Nacional	<i>“El nuevo código de Policía, establece una serie de requisitos que deben ser cumplidos por parte de los comerciantes y empresarios, estos requisitos son obligatorios y a la falta de tan solo uno da para sanción, ... la sanción puede ser el sellamiento del negocio o el sellamiento con multa monetaria, si bien muchos comerciantes notifican la apertura de su negocio, nosotros como Policía Nacional, en cumplimiento de nuestro deber cuando se hacen las rondas y se observa establecimientos abiertos los visitamos, ... este proceso podría mejorarse si recibiéramos un informe semanal de los negocios que se abren en el municipio, para visitarlos y tener mayor control”.</i> <i>“Ni la notificación, ni la visita tiene costo... el costo, más bien el gasto viene cuando el comerciante abre el establecimiento sin documentos o faltándole un requisito, las multas no son económicas y el sellamiento del establecimiento es de igual forma algo negativo por que dejan de recibir ingresos”.</i> Entidad: Policía Nacional de Pradera. Entrevistado/a: Luis Armando Cortes Valencia – Patrullero Policía Nacional.
Registro en Organización SAYCO Y ACINPRO	<i>“El proceso establecido es inmodificable, al igual que los plazos y las tarifas las cuales se establecen a principio de año, de igual forma el proceso se puede hacer por internet, tal vez no sea el más rápido pero si es muy fácil”.</i> <i>“El costo depende de los artículos para la reproducción audiovisual relacionados en la auto declaración”.</i> Entidad: Organización Sayco y Acinpro OSA. Entrevistado/a: Luz Adriana Bermúdez – Funcionario OSA.
Registro INVIMA	<i>“Para realizar el registro INVIMA, se solicitan esos requisitos (1. Certificado matricula de Cámara de Comercio (actualizado). 2. Formato para obtención del registro INVIMA diligenciado. 3. Realizar el pago respectivo de acuerdo al producto, el pago se realiza en el banco DAVIVIENDA. 4. Elaborar la ficha técnica del producto.) Los cuales son obligatorios ya que la ley los exige, por lo tanto deben cumplirse, adicionalmente el proceso puede hacerse de forma virtual lo cual es un avance importante, evitando el desplazamiento hasta la oficina”.</i> <i>“...Por otro lado las tarifas no se pueden modificar”.</i> Entidad: Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. INVIMA. Entrevistado/a: Luis Edilberto Gómez – Funcionario INVIMA.

Cuadro 45: Respuestas de la entrevista a los funcionarios.

7.4. Balance de la situación actual de tiempos, costos, trámites y requisitos para crear una empresa en pradera

De acuerdo con la caracterización, las verificaciones presenciales y las entrevistas a los funcionarios de las instituciones involucradas, contadores y empresarios, se obtuvo el siguiente balance con respecto a la situación actual de tiempos, costos, trámites y requisitos necesarios para crear una empresa en pradera:

- ✓ Existe una excesiva cantidad de operaciones, revisiones, demoras, trasportes y tiempos de espera, en el proceso de creación de empresas.
- ✓ La descentralización de los procesos provoca el desplazamiento a muchos lugares para conseguir un requisito.
- ✓ La cantidad de personas que participan en el proceso, con su intervención vuelven lento el proceso.
- ✓ Numero de requisitos innecesarios que deben presentar los emprendedores para solicitar ya sea otros requisitos o la creación de la nueva empresa.
- ✓ Inspecciones innecesarias por parte de los entes de control para verificar si los datos que los usuarios son veraces.
- ✓ Transportes y movilizaciones para solicitar o llevar documentos a las distintas entidades — oficinas —, por parte de los emprendedores y empresarios.
- ✓ Tiempo de duración del trámite, lo que se encontró en el diagnostico técnico es que muchos de los tramites que están relacionados con el proceso de creación de empresa, no tienen un tiempo límite de entrega, es decir, depende en muchas ocasiones de la voluntad de los funcionarios responsables del subproceso.
- ✓ Demoras en el proceso, además de la duración normal de los trámites estos pueden tardar más debido, a posibles fallas en el proceso, lo que lleva a actos repetitivos y ocasiona que el tiempo de espera sea más extenso.

De acuerdo al cuadro 18, se pueden sacar las siguientes conclusiones:

- ✓ La cantidad de personas que participan en la realización de cada uno los trámites del proceso de creación y formalización empresarial en el municipio de pradera oscila entre 1 y 3 personas, lo que quiere decir que hay trámites en los que intervienen tres personas para su realización.
- ✓ Los lapsos de tiempo (duración) para la realización de los trámites estudiados están entre el rango de once minutos como mínimo a 10.080 minutos como máximo, es decir 21 días hábiles, considerando que el día se cuenta como si este tuviera 8 horas diarias y no se cuentan sábados ni domingos.
- ✓ El tiempo e inversión total que un emprendedor debe asumir para la realización de los trámites estudiados se resume en el siguiente cuadro:

Tipo de empresa	Tiempo invertido	Dinero invertido
Persona Natural, sin registro en Sayco y Acinpro e INVIMA	23 días	\$ 592.000 Aprox.
Persona Natural, con registro en Sayco y Acinpro e INVIMA	47 días	\$ 4.737.328 Aprox.
Persona Jurídica, sin registro en Sayco y Acinpro e INVIMA	25 días Aprox.	\$ 778.500 Aprox.
Persona Jurídica, con registro en Sayco y Acinpro e INVIMA	49 días Aprox.	\$ 4.926.828 Aprox.

Cuadro 46: Tiempo y dinero invertido en el proceso de creación de empresa.

8. REFORMAS A LOS PROCESOS PARA QUE CUMPLAN LOS LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA CREACIÓN DE EMPRESA

8.1. Identificación de tramites a reformar

¿Qué reformar?	¿Cómo hacerlo?	Observaciones
El modelo para crear empresa que existe en el Municipio de Pradera el cual se caracteriza por ser descentralizado.	Creando un punto de atención empresarial, en donde se fusionen varios trámites.	El número de dependencias que deben visitar los Pradereños para conseguir todos los requisitos necesarios para crear empresas, son muchos actualmente se visitan cerca de 15 lugares distintos.
El desplazamiento de los emprendedores pradereños a otras ciudades en busca de requisitos para crear empresa. Por ejemplo: Dian.	Desarrollando y Firmando convenios que permitan realizar algunas operaciones de esas instituciones desde el municipio de pradera.	Además de invertir tiempo en desplazamientos, se debe invertir dinero en los transportes que estos representan, es importante que el municipio brinde facilidades a los emprendedores para que no deban ir a otras ciudades en busca de un solo requisito.
El número de visitas a las dependencias de la alcaldía para expedición de permisos, registros y notificaciones de los entes de vigilancia y control.	Apoyando el servicio en tecnologías de la información, y creando formularios integrales de registro y notificación, que elimine estos pasos, disminuyendo el tiempo de creación de empresa.	El certificado de uso de suelo es uno de los más costosos y demorados, al igual que las esperas para registrarse en industria y comercio y las múltiples notificaciones de apertura de establecimiento.
La presencia física y obligatoria de las personas en el lugar para hacer el trámite.	Creando distintos canales de distribución de consultas, información, formularios, documentos y certificados. Ejemplo: Pagina Web	El uso de los equipos electrónicos y la internet hoy en día es fundamental las personas no necesitan o pueden ir siempre al lugar físicamente, es indispensable incorporar este tipo de canales al servicio.
La intermitencia, suspensión y cancelación de los convenios, programas y proyectos, cada que hay un cambio de administración municipal	Blindando los convenios, siempre y cuando sea beneficioso para todas las partes, además es importante crear mecanismos para que las personas se enteren de la existencia de los mismos.	Dado a situaciones propias de la política colombiana, los convenios, programas y proyectos se acaban siempre que hay un nuevo alcalde o una nueva administración, pues en ocasiones no se blindo o no se empalma la información.

Cuadro 46: Reformas a los procesos para la creación de una empresa.

8.2. Profundización de tramites a reformar

Centralización de la inscripción: Es necesario el diseño de un modelo que permita realizar el proceso de creación de empresas en un solo punto y con un solo contacto, la creación de una ventanilla única especializada es fundamental para cumplir con este propósito, sin duda es más cómodo para los usuarios ir a un lugar donde encuentre todo, en lugar de tener que desplazarse y visitar varios lugares para obtener el mismo resultado.

Convenio con la DIAN: La Dirección de impuestos y aduanas nacionales, es la entidad responsable de la inscripción de los emprendedores en el Registro Único Tributario RUT, la oficina más cercana está ubicada en la ciudad de Palmira, lo que significa un desplazamiento por parte los usuarios, el convenio permite realizar en la ventanilla única la inscripción en el RUT, disminuyendo tiempo y desplazamientos.

Convenio con la Alcaldía Municipal: el convenio con la Alcaldía contribuirá a la reducción de los trámites y tiempos de formalización, en cuanto que, a través de herramientas tecnológicas se podrá realizar:

- a. **Consulta de uso de suelo:** permitirá saber en tiempo real si la dirección donde el emprendedor desea ubicar su empresa o establecimiento de comercio es apta, es decir si puede o no operar en ese lugar. Evitando que el usuario solicite y pague por un certificado que no apruebe el funcionamiento de su unidad productiva.
- b. **Notificación de apertura a Secretaría de Hacienda:** los comerciantes tienen la obligación de contribuir con el pago de los impuestos municipales, para hacerlo deben registrarse diligenciando un formulario, con la ventanilla única ese paso se elimina debido a que la información de apertura de la nueva empresa o establecimientos será enviada de forma inmediata para garantizar el recaudo del impuesto de industria y comercio.

c. Notificación de apertura a Secretaria de Planeación: cuando las empresas estén creadas y legalmente constituidas, la Secretaria de Planeación será notificada automáticamente, los usuarios no tendrán que ir personalmente a informar que su empresa o establecimiento ya está operando o ha sido abierto, ya es responsabilidad de la secretaria realizar las visitas de verificación.

d. Notificación a los órganos de IVC: conectar la ventanilla única con los órganos de inspección, vigilancia y control, para que la solicitud de las visitas técnicas y de control que debe hacer el empresario ante la Secretaria de Salud, Cuerpo de Bomberos y Policía Nacional, se haga de manera automática, una vez la empresa este registrada, permitiendo gestionar los riesgos de manera oportuna, en función de la actividad económica que desarrolle la empresa.

Promover los servicios en línea: de acuerdo con el Decreto 1151 de 2008, el uso de los servicios electrónicos y las tecnologías de la información son fundamentales para la simplificación de trámites y la descongestión de los puntos de atención, debido a la inexistencia de una plataforma web integral relacionada con la creación de empresa, es necesario desarrollarla porque así se cambia la forma en cómo se hacen las cosas, es momento de utilizar las nuevas tecnologías de la información puesto que no se necesitaría ir a ningún sitio, para consultar información, descargar formularios de registro o comprar certificados todo estaría a un click de distancia.

Proteger y publicitar las reformas: las reformas propuestas son necesarias, por esa razón no pueden depender del gobierno de turno y es necesario protegerlas para que continúen los convenios así terminen los mandatos de las Alcaldías, por otro lado las reformas hay que publicitarlas para ponerlas en conocimiento de todo el público interesado, que muchas veces por ignorancia no utilizan de forma correcta los servicios.

9. MODELO DE SERVICIO PARA LA VENTANILLA UNICA PARA LA CREACION DE EMPRESA

9.1. Justificación del modelo de servicio

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico el cual consiste en presentar un modelo de servicio que integre los trámites y procesos de las diferentes entidades públicas y privadas involucradas en la creación de empresas, es oportuno tener en cuenta los elementos fundamentales que justifican su creación:

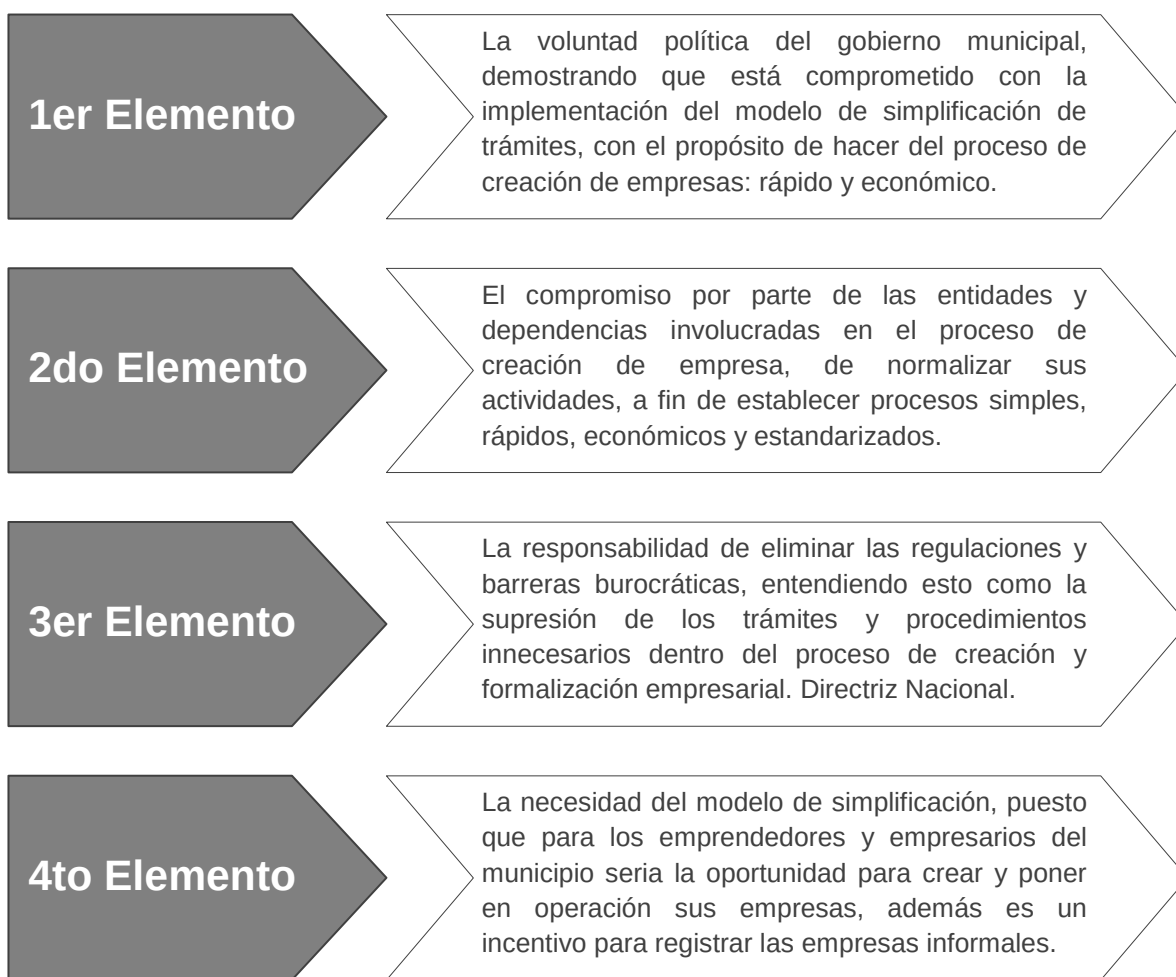


Imagen 7: Elementos fundamentales para la creación del modelo de simplificación de trámites en el municipio de Pradera Valle.

Fuente: Elaboración propia.

9.1.1. Voluntad política para la creación del modelo de servicio

Como muestra de voluntad política por parte del gobierno municipal de Pradera, el viernes 13 de octubre del 2017, se firmo el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la **Alcaldía Municipal de Pradera** y la **Cámara de Comercio de Palmira** con la firma del convenio se dio por iniciado el diseño del modelo de servicio de simplificación de trámites para la creación de empresas.

9.1.2. Compromiso de instituciones involucradas en el proceso

Para el diseño modelo de servicio de simplificación de trámites se conformo el **Comité Local Anti Trámite**, el cual fue creado por el Decreto Municipal No. 029 del 13 de Marzo de 2018, el comité está compuesto por representantes de las entidades involucradas en el proceso de creación de empresas.

Comité local anti trámite
Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico. Secretaría de Hacienda. Secretaría de Planeación e Infraestructura. Secretaría de Salud. Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana. Cuerpo de Bomberos Voluntarios. Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC). Cámara de Comercio de Palmira.

Cuadro 47: Comité Local Anti Trámite: Entidades involucradas.

9.1.3. Responsabilidad de simplificar tramites

Con el propósito de impulsar la competitividad, el desarrollo y la renovación de la administración pública, El gobierno Nacional propone diseñar e implantar proyectos de racionalización de trámites, procesos y procedimientos, utilizando las tecnologías de la información, para facilitar la interacción entre el proceso y los usuarios, su pleno acceso a la información y hacerlo participe de la producción y entrega del servicio, de acuerdo con esto, existe la responsabilidad y la obligación de cumplir con las directrices de Nacionales para diseñar un modelo de servicio.

9.1.4. Necesidad de los emprendedores del modelo de servicio

Como parte del trabajo de campo se diseño y aplico una serie de encuestas a los comerciantes o empresarios formales, informales y potenciales⁷⁷ del municipio de Pradera, por lo tanto se tomo una muestra aleatoria de 100 personas para desarrollar una encuesta distinta de acuerdo al tipo de comerciante o empresario.

Para el estudio se pudo establecer lo siguiente:

¿Qué tipo de comerciante o empresario es usted?	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Formal	36	36%
Informal	46	46%
Potencial	18	18%
Total	100	100%

Cuadro 48: ¿Qué tipo de comerciante o empresario es usted?

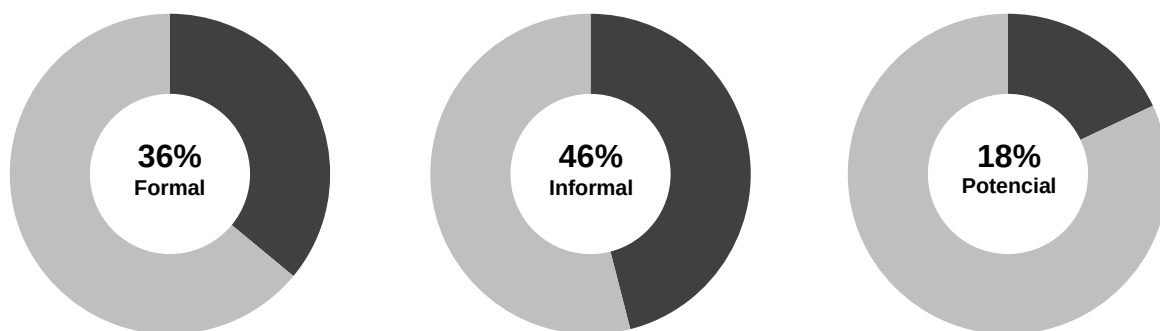


Grafico 11: ¿Qué tipo de comerciante es usted?

Del total de las personas encuestadas, el 36% manifiestan que son comerciantes formales, el 46% se reconoce como comerciante a pesar de no contar con ningún documento que respalde su condición y un 18% tiene la intención de ser comerciante en los próximos 3 meses.

^{77]} personas que se acercaban a la cámara de comercio a preguntar los requisitos, trámites y costos, sin ejercer el comercio formal, ni informal, pero tienen la intención de ser ejercer el comercio en los próximos 3 meses.

Una vez, se realizó la recolección de datos en las encuestas, se procedió a su respectiva tabulación y análisis como se presenta a continuación.

Preguntas para los 36 comerciantes y empresarios formales

Pregunta No. 1: Califique de 1 a 5, siendo 5 la mejor calificación, ¿Cómo le pareció el proceso para crear y formalizar su empresa?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	2	5,5%
2	6	16,7%
3	15	41,7%
4	8	22,2%
5	5	13,9%
Total	36	100%

Cuadro 49: Pregunta No. 1.

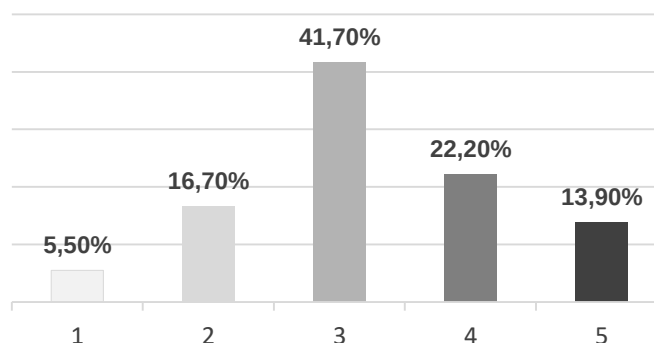


Grafico 12: Pregunta No. 1.

En la tabulación y el grafico de la pregunta No. 1, se puede observar que el 41,7% de las personas encuestadas, califican con un tres (3), su experiencia en el proceso de crear su empresa, solo el 5,5% considera que el proceso que tuvo que hacer fue muy malo por lo tanto lo califican con un uno (1), sin embargo 13,9% personas creen que el proceso para crear empresa es ideal.

Pregunta No. 2: ¿Cuánto tiempo se demoró el proceso para crear y formalizar su empresa?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
De 1 a 4 días	0	0%
De 5 a 9 días	3	8,3%
De 10 a 14 días	5	13,9%
De 15 a 20 días	12	33,3%
De 21 a 25 días	16	44,4%
Total	36	100%

Cuadro 50: Pregunta No. 2.

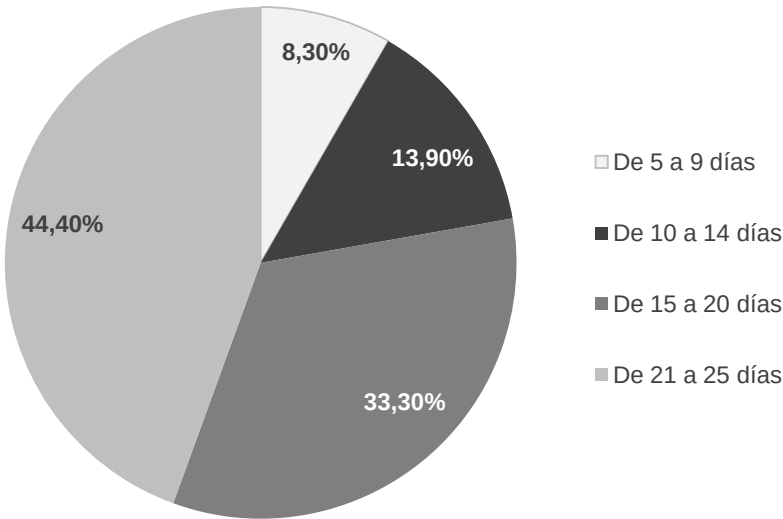


Grafico 13: Pregunta No. 2.

De acuerdo a la información anterior se puede interpretar que, la mayoría de comerciantes y empresarios encuestados representados en un 44,4%, tuvieron que esperar entre 21 y 25 días para crear su empresa, seguido de los que esperaron entre 15 y 20 días, representados con el 33,3%, solo el 8,3% de los encuestados pudo lograr el objetivo en menos de 10 días, sin embargo manifestaron haber acelerado el proceso con incentivos.

Pregunta No. 3: ¿Cuánto dinero tuvo que invertir para crear su y formalizar empresa?

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Entre \$ 0 y \$ 200.000	2	5,5%
Entre \$ 200.001 y \$ 400.000	3	8,3%
Entre \$ 400.001 y \$ 600.000	5	13,9%
Entre \$ 600.001 y \$ 800.000	19	52,8%
Entre \$ 800.001 y \$1.000.000	7	19,4%
Total	36	100%

Cuadro 51: Pregunta No. 3.

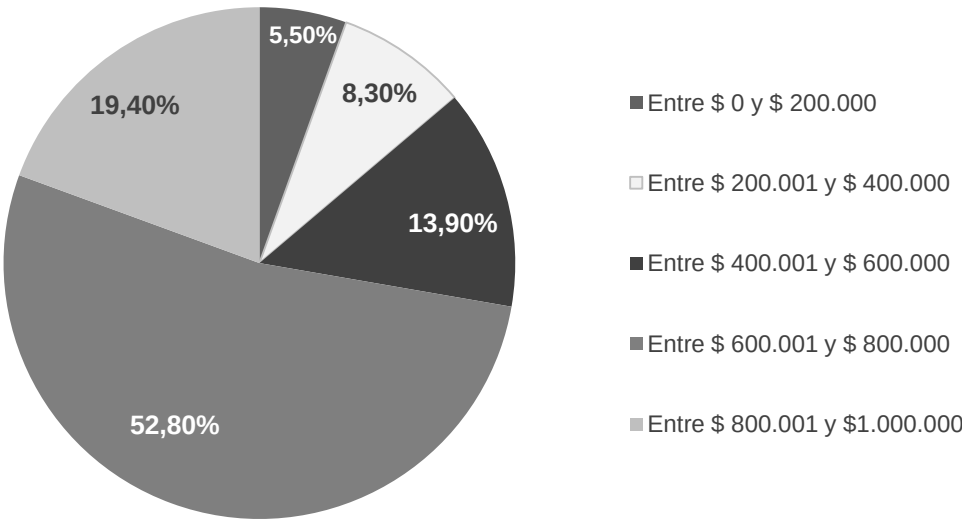


Gráfico 14: Pregunta No. 3.

Los costos asumidos por el comerciante, están relacionados con el tipo de actividad que vaya a realizar, pues en cada caso hay permisos y certificados especiales los cuales son costosos, de acuerdo con lo anterior el 52,8% de los comerciantes y empresarios gasto en todo el proceso de creación y formalización de su empresa entre \$ 600.001 y 800.000, por otro lado solo el 5,5% no gasto más de \$ 200.000 en realizar todos sus trámites.

Pregunta No. 4: ¿Cuántos lugares tuvo que visitar para conseguir todos los requisitos para formalizar su empresa?

Respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Entre 1 y 4	0	0%
Entre 5 y 9	11	31,4%
Entre 10 y 14	19	52,8%
Entre 15 y 20	6	16,6%
Total	36	100%

Cuadro 52: Pregunta No. 4.

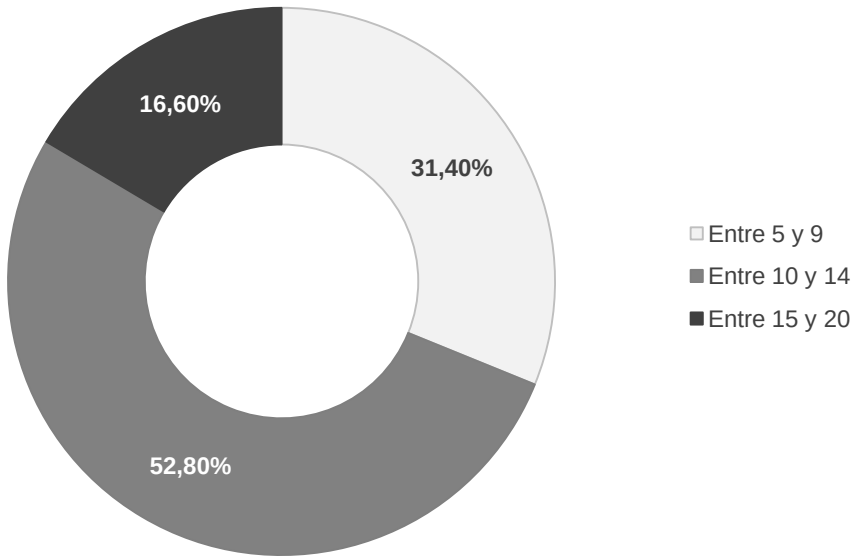


Grafico 15: Pregunta No. 4.

Según la caracterización realizada en este trabajo de grado, para crear una empresa en pradera como máximo se deben visitar 15 lugares diferentes, sin embargo en ocasiones hay que ir a otros lugares por otros requisitos para cumplir con los que son necesarios para crear empresa, teniendo en cuenta eso, se evidencia que efectivamente el 52,8%, que representa la mayoría, visito entre 10 y 14 lugares para completar el proceso, el 31,4% visito entre 5 y 9 lugares y el 16,6% tuvo que ir por un requisito entre 15 y 20 lugares distintos.

Preguntas para los 46 comerciantes y empresarios informales

Pregunta No. 5: ¿Cuál de las siguientes razones, es el motivo por el cual no ha formalizado su empresa?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No tiene el conocimiento de cómo hacerlo	11	23,9%
No tiene el tiempo para hacerlo	5	10,7%
No tiene recursos suficientes para hacerlo	6	13%
Considera complejo el proceso	8	17,4%
Cree que no es necesario ser formal	16	34,8%
Total	46	100%

Cuadro 53: Pregunta No. 5.

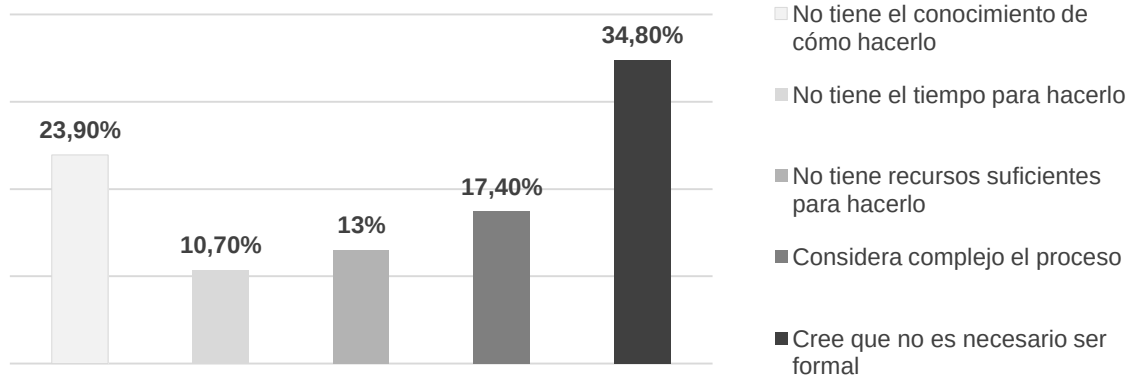


Grafico 16: Pregunta No. 5.

En la tabulación y grafico anterior se puede observar que las personas encuestadas que ejercen el comercio de manera informal, en un 34,8% consideran que ser formal no es necesario, por otro lado el 23,9% manifiestan que no lo hacen porque no saben cómo, el 17,4% de las personas creen que es muy complejo, el 13% no lo hacen porque no tienen los recursos necesarios y el 10,7% dice no contar con el tiempo.

Pregunta No. 6: ¿Considera que en el Gobierno del municipio de Pradera, interviene activamente para mejorar las condiciones de los comerciantes informales?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	0	0%
No	32	69,6%
No sabe / No responde	14	30,4%
Total	46	100%

Cuadro 54: Pregunta No. 6.

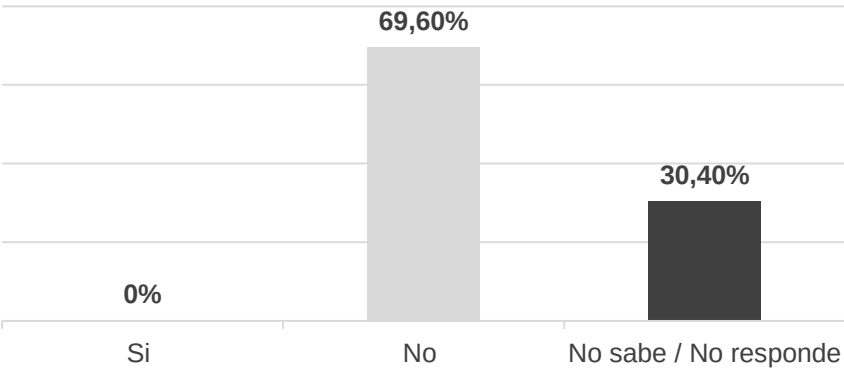


Grafico 17: Pregunta No. 6.

En la información que se puede observar en el cuadro y el grafico, se evidencia que el 0% de las personas encuestadas, considera que en el Gobierno del municipio de Pradera, interviene activamente para mejorar las condiciones de los comerciantes informales, por otro lado el 30,4%, dice que no sabe si la intervención por parte del gobierno municipal existe o no, y el 69,6% de los comerciantes informales dice que no interviene ni con políticas, ni programas para mejorar sus condiciones.

Pregunta No. 7: ¿Ha buscado información relacionada con la formalización de su negocio en la Cámara de Comercio, la Alcaldía u otra institución?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	19	41,3%
No	27	58,7%
Total	46	100%

Cuadro 55: Pregunta No. 7.

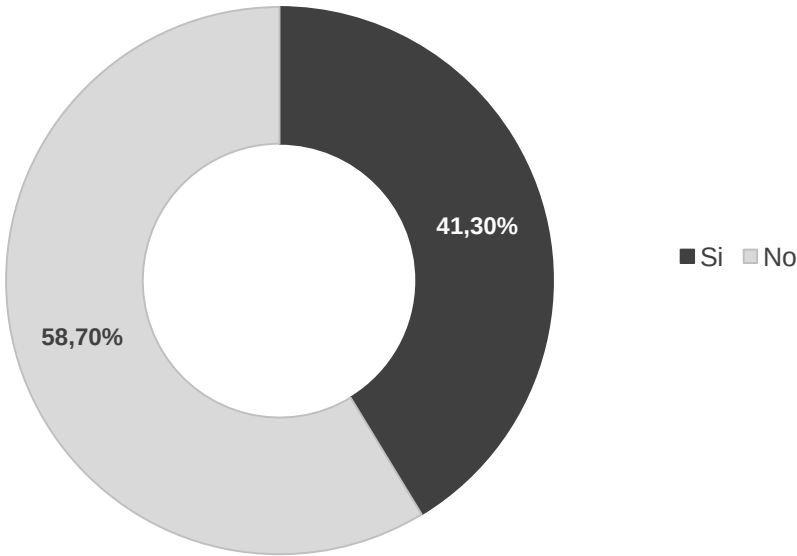


Grafico 18: Pregunta No. 7.

La información del cuadro y grafico anterior, tiene mucha relación con la información recolectada en la pregunta No. 5, dado a que las personas que no tienen el conocimiento de cómo se hace el proceso, sumadas a las que consideran que no es importante ser formal, son la misma cantidad que nunca han buscado información relacionada con la formalización de su empresa, para el caso 27 personas que representan el 58,7%, mientras el 41,3% de las personas si se ha interesado por averiguar cuáles son los pasos y requisitos para formalizarse.

Pregunta No. 8: ¿Tiene usted la intención de pasar de la informalidad a la formalidad?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	30	65,2%
No	16	34,8%
Total	46	100%

Cuadro 56: Pregunta No. 8.

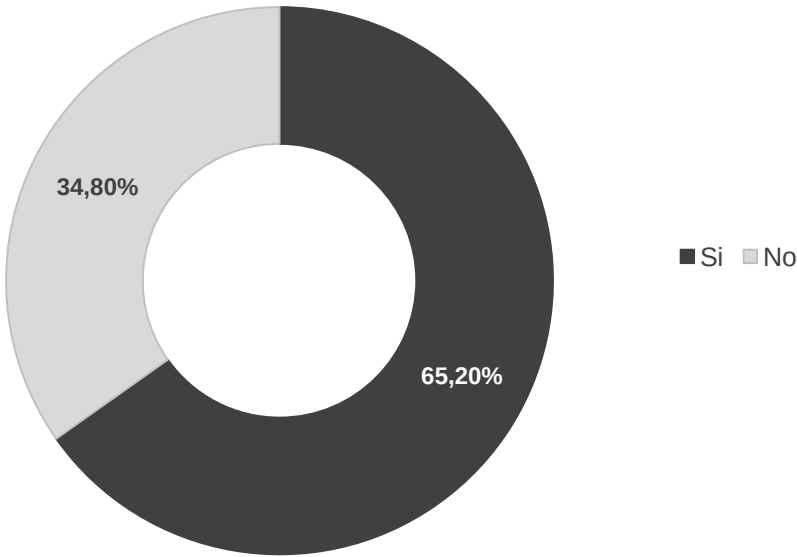


Grafico 19: Pregunta No. 8.

En el cuadro y grafico, se observa que el 65,2% de los comerciantes informales encuestados, tienen la intención de volverse formales, es decir cumplir con todos los requisitos para poder ejercer el comercio, mientras el 34,8% no tiene la intención de hacerlo, teniendo coherencia con la información de la Pregunta No. 5, debido a que la son 16 personas las mismas que consideran que no es importante ser formal.

Preguntas para los 18 comerciantes y empresarios potenciales

Pregunta No. 9: ¿Por qué quiere crear empresa de manera formal?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Posibilidad de pedir préstamos en el Banco cuando lo necesite	2	11,1%
beneficios con los proveedores y los clientes	1	5,6%
Para que no me cierren el negocio por no tener papeles	10	55,5%
Posibilidad de competir con igualdad con otros negocios	4	22,2%
Ser legal y contribuir con el progreso del municipio y país	1	5,6%
Total	18	100%

Cuadro 57: Pregunta No. 9.

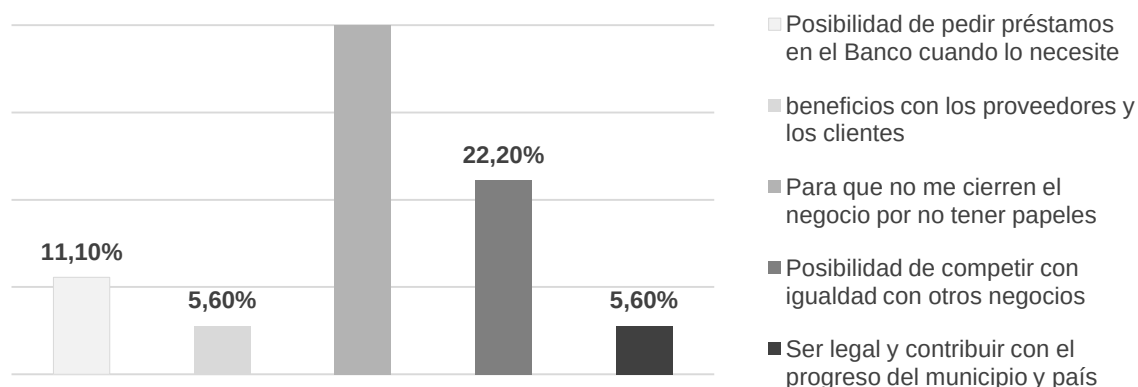


Grafico 20: Pregunta No. 9.

De acuerdo con los datos dispuestos en el cuadro y lo que se puede observar en la grafica, la mayoría de comerciantes y empresarios potenciales quieren crear su empresa de manera formal principalmente, por el temor que les genera que cierren su negocio por no tener los papeles, documentos o requisitos que lo certifiquen como formal, siendo esta la primera razón con un 55,5%, seguido de la posibilidad de competir con igualdad con otros negocios con un porcentaje del 22,2%.

Pregunta No. 10: ¿Cómo cree usted que es el proceso para crear y formalizar su empresa?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Demorado, costoso y difícil	17	94,4%
Rápido, económico y fácil	1	5,6%
Total	18	100%

Cuadro 58: Pregunta No. 10.

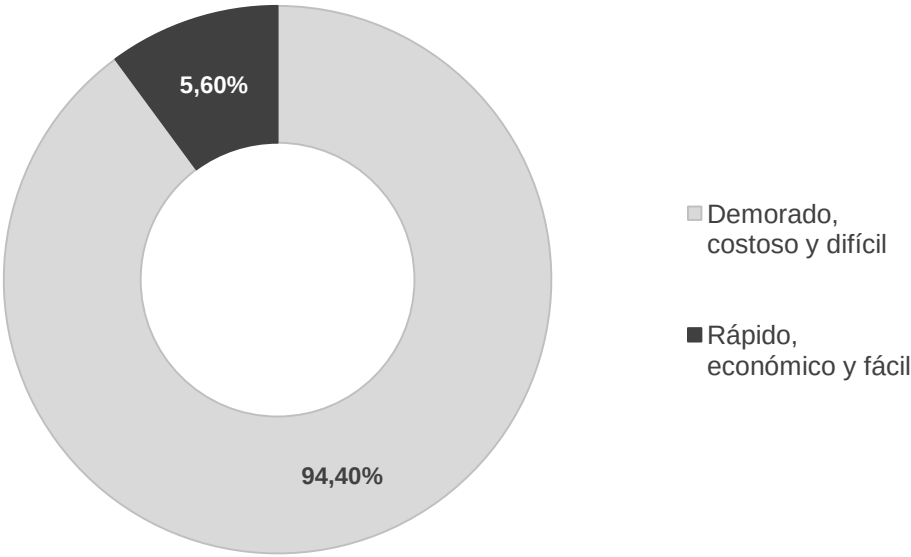


Grafico 21: Pregunta No. 10.

Los comerciantes y empresarios potenciales creen que el proceso para crear y formalizar una empresa es demorado, costoso y difícil, eso se evidencia debido a que el 94,4% de los encuestados así lo señala, tan solo el 5,6% cree que es rápido, económico y fácil, esto teniendo en cuenta que los encuestados nunca se han enfrentado al proceso de creación de empresa.

Pregunta No. 11: ¿Ha tenido referencias negativas sobre el proceso de creación y formalización de empresas?

respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	16	88,9%
No	2	11,1%
Total	18	100%

Cuadro 59: Pregunta No. 11.

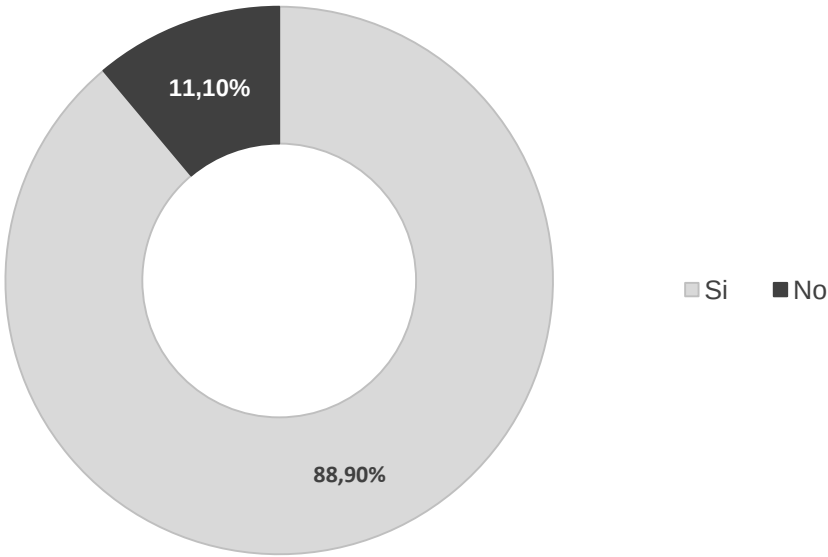


Grafico 22: Pregunta No. 11.

Aunque es una realidad que el proceso es demorado, costoso y difícil, la referencias negativas que reciben los comerciantes y empresarios potenciales, hacen que esta creencia tome mayor solides. En el grafico anterior se puede observar que el 88,9% de los comerciantes y empresarios potenciales ha recibido referencias negativas del proceso de creación y formalización de empresas, mientras solo el 11,1% no lo ha hecho.

Pregunta No. 12: ¿Estaría dispuesto a ser un comerciante o empresario informal por tener que enfrentarse a un proceso de creación demorado, costoso y difícil?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	1	5,6%
No	17	94,4%
Total	18	100%

Cuadro 60: Pregunta No. 12.

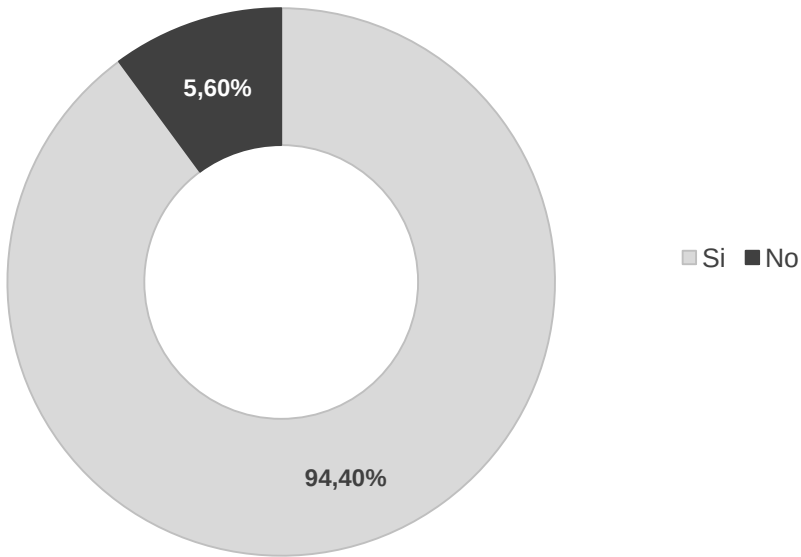


Grafico 23: Pregunta No. 12.

La mayoría de los comerciantes y empresarios potenciales encuestados, manifiestan que están dispuestos a enfrentarse al proceso aunque este sea demorado, costoso y difícil, con tal de ser formales, así lo demuestra el grafico anterior con un el 94,4%, mientras solo el 5,6% no está dispuesto a enfrentarse a un proceso así, y prefiere ser informal.

Pregunta para todos comerciantes y empresarios

Pregunta No. 13: ¿Cree que sería oportuno crear una ventanilla única para crear empresa en un solo punto, con un único contacto y a un costo razonable?

Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%

Cuadro 61: Pregunta No. 13.

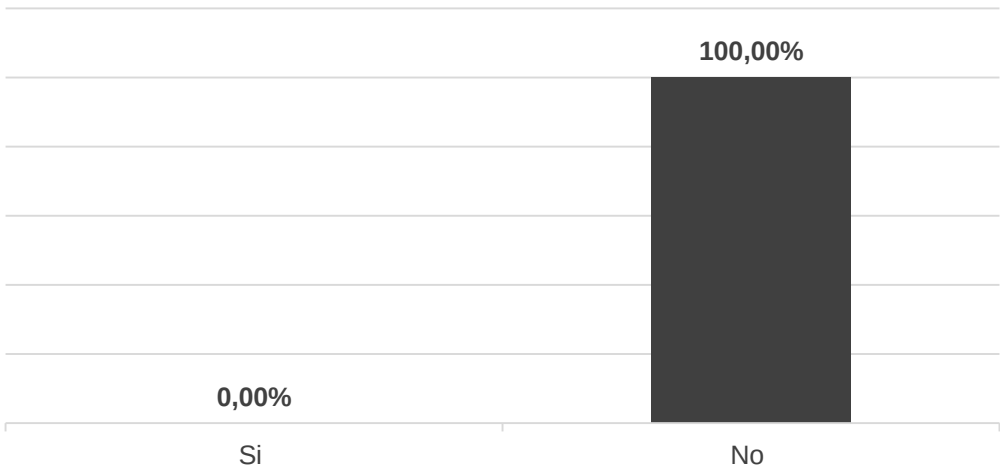


Grafico 24: Pregunta No. 13.

La Pregunta No. 13 fue aplicada a las 100 personas que conforman la muestra, es decir a los comerciantes y empresarios, formales, informales y potenciales, e independiente de la experiencia de los que ya se enfrentaron al proceso o la expectativa de quienes aun no lo han hecho, el 100% de los encuestados cree que es oportuno crear una ventanilla única para crear empresa en un solo punto, con un único contacto y a un costo razonable.

9.2. Objetivo del modelo de servicio

El modelo tiene como objetivo la reingeniería del proceso de creación de empresas, a fin de hacerlo más simple para los usuarios, para que esto suceda todas las dependencias e instituciones involucradas en el proceso lo reestructuren, eliminando y fusionando tramites, teniendo en consideración los fundamentos jurídicos y legales.

El proceso simplificado tiene beneficios tanto para los usuarios como para quienes ofrecen el servicio, los cuales se ven reflejados en el tiempo y en los costos necesarios para ejecutarlo. La implementación del modelo se fundamenta en la puesta en marcha de la ventanilla única, la cual se convierte en un punto único de contacto para el cliente, con la ventanilla única se pretende:

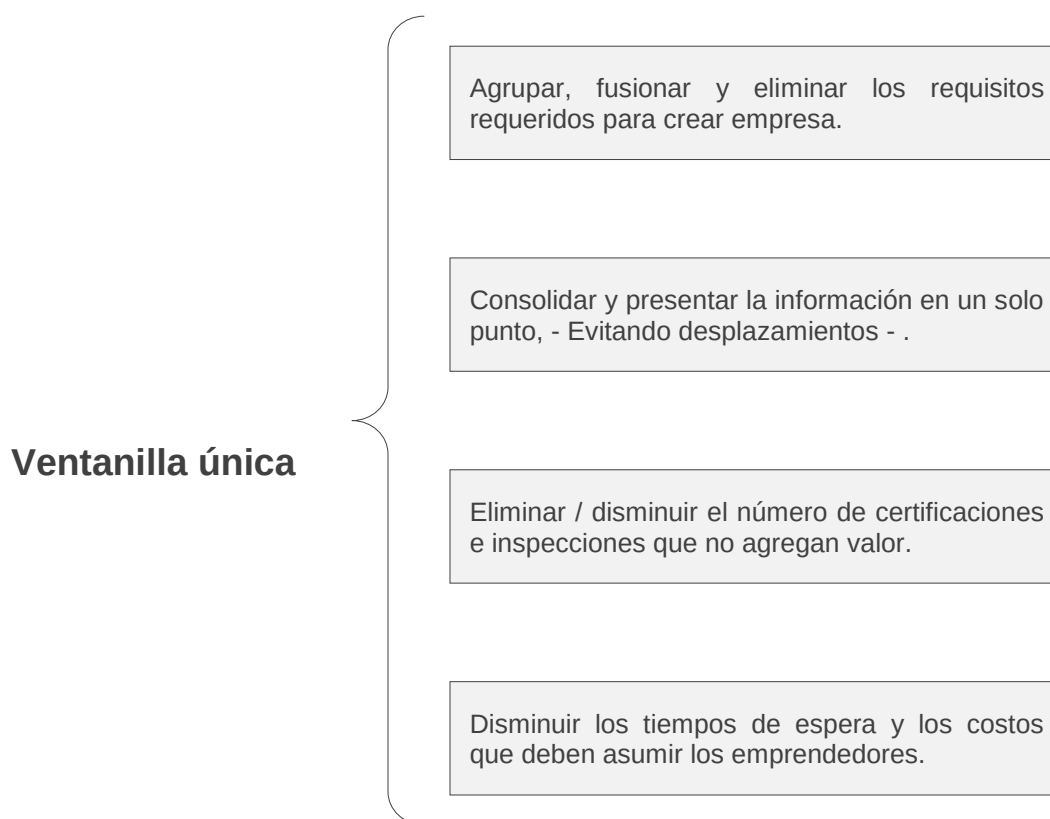


Imagen 8: Objetivos de la ventanilla única del Municipio de Pradera.

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo anterior la ventanilla única es creada con el propósito de facilitar y promover los procesos de creación y constitución de empresas en el municipio de Pradera Valle, con su implementación se busca incentivar a los emprendedores, empresarios e inversionistas, para que formalicen sus unidades productivas.

La puesta en marcha de la ventanilla única, es fundamental para el desarrollo del programa de simplificación de trámites, su finalidad es brindar a los empresarios la posibilidad de realizar en un solo lugar y con un mínimo de contactos y requisitos, los trámites para constituir y legalizar su empresa. El usuario se ahorrará una serie de pasos aislados, dispendiosos y costosos.

Con dicho proceso se genera una relación más eficiente y cercana entre las nuevas empresas con la administración pública y las entidades privadas que forman parte del proceso de creación de empresas; de tal forma que el nuevo empresario se beneficia al reducir al máximo sus contactos con diferentes instituciones, obteniendo grandes ventajas por reducción de tiempos y costos en la formalización de su empresa o establecimiento de comercio.

Tramites que se pueden realizar en la ventanilla única
✓ Consulta de Homonimia ✓ Consulta de uso de suelo ✓ Consulta y descarga de modelos de minutas de constitución ✓ Preinscripción en el RUT ✓ Inscripción en el Registro Mercantil ✓ Matrícula Mercantil del establecimiento de comercio ✓ Pago de Impuesto de Registro ✓ Formalización del RUT ✓ Obtener el certificado de matrícula mercantil y de existencia y representación legal ✓ Notificación a secretaria de hacienda para pago de impuesto Industria y Comercio ✓ Notificación de apertura del establecimiento de comercio a Planeación ✓ Notificación a las entidades de inspección, control y vigilancia

Cuadro 62: Tramites que se pueden realizar en la ventanilla única.

9.2.1. Acciones para cumplir con los objetivos de la ventanilla única

Objetivo 1: *Agrupar, fusionar y eliminar los requisitos requeridos para crear empresa.*

- ✓ Elaboración de un formulario único de trámites, el cual disminuye documentos, traslados, tiempo y dinero. Este formulario servirá para registrar y notificar a las diferentes secretarías de la alcaldía de la apertura de la nueva empresa o establecimiento de comercio. **(ver Imagen 12).**

Objetivo 2: *Consolidar y presentar la información en un solo punto.*

- ✓ Capacitación y preparación del personal de la ventanilla única para responder a la necesidad de información de los usuarios.
- ✓ Elaboración de folletos informativos y manuales, que indiquen de forma clara a los usuarios lo necesario para crear una empresa o dar apertura un establecimiento de comercio.

Objetivo 3: *Eliminar / disminuir el número de certificaciones e inspecciones que no agregan valor.*

- ✓ Las certificaciones por conceptos técnicos como la de uso de suelo no se solicitara como requisito previo para la creación de empresa.
- ✓ Las inspecciones previas para dar vistos buenos se eliminaran, estas se harán luego de creada la empresa como una obligación de las autoridades encargadas con el propósito de velar por el cumplimiento de las normas.

Objetivo 4: *Disminuir los tiempos de espera y los costos que deben asumir los emprendedores.*

- ✓ El cumplimiento de los objetivos anteriores trae como consecuencia la disminución de los tiempos de espera y costos que asumen los emprendedores.



ALCALDIA DE
PRADERA



CAMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

**SOLICITUD DE MATRÍCULA O REGISTRO TRIBUTARIO EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
HACIENDA DEL MUNICIPIO DE PRADERA, DIVISIÓN TESORERÍA GENERAL DE INDUSTRIA Y
COMERCIO Y NOTIFICACIÓN DE APERTURA DE EMPRESA A OTRAS ENTIDADES**

1. FECHA:

AA	MM	DD
----	----	----

I. IDENTIFICACIÓN

2. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	3. NIT
4. NOMBRE (S) DEL (OS) ESTABLECIMIENTO (S):	
5. NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:	6. NIT O C.C.

II. UBICACIÓN

7. DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO:	
8. TELÉFONO:	9. CORREO ELECTRÓNICO:
10. DIRECCIÓN PROCESAL (Debe ser diferente a la dirección del establecimiento de Comercio)	

III. ACTIVIDAD ECONOMICA

	CÓDIGO	TARIFA	FECHA DE INICIO	DESCRIPCIÓN
11. ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL				
12. ACTIVIDAD ECONÓMICA SECUNDARIA				
13. ACTIVIDAD ECONÓMICA SECUNDARIA				
14. ACTIVIDAD ECONÓMICA SECUNDARIA				

IV. RESPONSABILIDADES

15. IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO: SI___ NO___	16. RETENCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO: SI___ NO___
17. IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO: SI___ NO___	18. SOBRETASA A LA GASOLINA: SI___ NO___
19. MEDIOS MAGNÉTICOS: SI___ NO___	20. Otras (indique cuáles):

Autorizo para que la información aquí consignada sea reportada a la DIAN, al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, a la Secretaría de Salud municipal, al Cuerpo Oficial de Bomberos, a la Tesorería Municipal – Industria y Comercio, a la Secretaría de Gobierno municipal y a la Organización Sayco Acinpro, para lo cual me permito manifestar bajo la gravedad de juramento:

Que conozco las normas de Plan de Ordenamiento Territorial vigentes en el Municipio de Pradera, sobre Ubicación, Uso del Suelo y destinación.

Que conozco las normas de sanidad e intensidad auditiva, exigidas por las autoridades del Municipio de Pradera en materia Sanitaria.

Que conozco las normas de seguridad, exigidas por el cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Pradera.

Que conozco de acuerdo con el artículo 3° de la ley 232 de 1995, que en cualquier tiempo, las autoridades de policía podrán verificar el estricto cumplimiento de los requisitos anteriormente referenciados. En caso de hallarme en situación de incumplimiento me haré acreedor a las sanciones previstas en el artículo 4° de la ley 232 de 1995.

Manifiesto que soy responsable por el contenido de la información suministrada. Desde ya exonero de responsabilidad y de cualquier indemnización por la inexactitud, imprecisión o falta de veracidad de la información consignada, a la Cámara de Comercio de Palmira.

Firma contribuyente:	Firma Funcionario:
Nombre: C.C.	Nombre: Cargo:

Imagen 9: Formulario único de registro tributario y notificación a otras entidades.

Fuente: Elaboración Propia.

9.3. Propuesta de modelo de servicio de la ventanilla única

Comprender las necesidades y el comportamiento de los usuarios es una parte esencial para la construcción de un modelo que realmente cumpla con sus expectativas, sin esta comprensión sería imposible crear y entregar un servicio que realmente les sea útil.

Para que un servicio funcione correctamente y produzca clientes satisfechos es necesario realizar el diseño de la forma adecuada, y siguiendo una metodología, según el reconocido autor James L. Heskett⁷⁸, para lograr este objetivo hay que tener en cuenta cuatro pasos básicos, el primer paso es definir el mercado objetivo, el segundo paso consiste en crear la propuesta ideal del servicio, el tercer paso pretende definir la estrategia operativa y por el último, el cuarto paso se centra en la presentación del servicio.

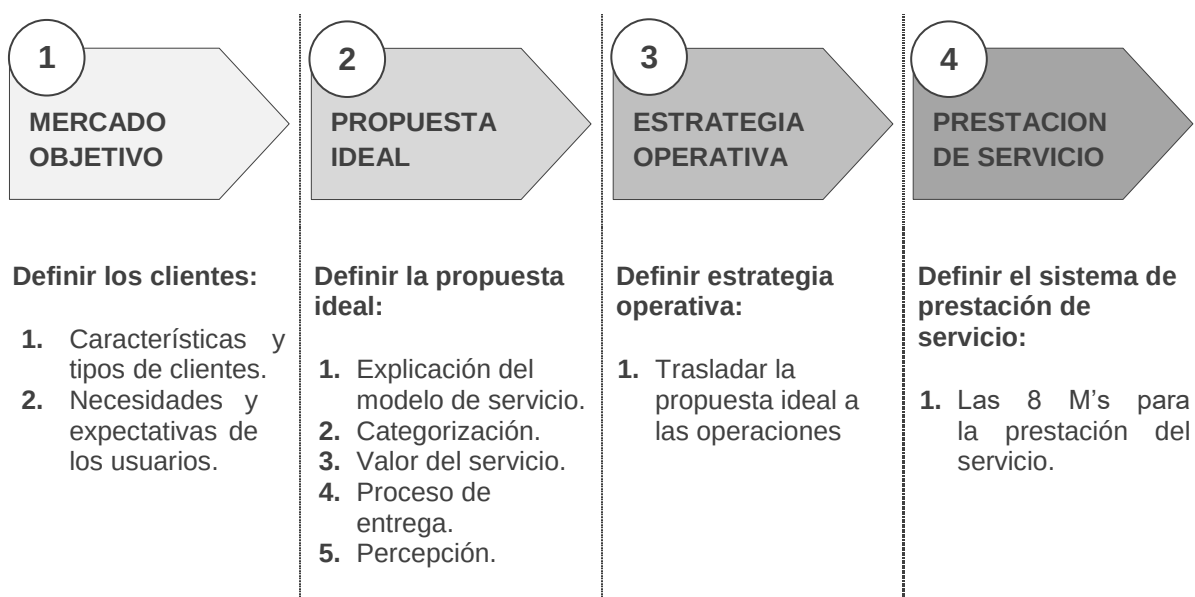


Imagen 10: Ejes estratégicos del modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas.

Fuente: El desarrollo de un modelo de servicios innovador para un crecimiento rentable.

^{78]} Autor y académico estadounidense, reconocido por sus múltiples trabajos sobre la economía de servicios.

9.3.1. Mercado objetivo

Características y tipos de clientes:

Es importante definir los usuarios a quienes va dirigido el servicio de la ventanilla única, por lo tanto se debe segmentar correctamente la población para que el servicio se ajuste de la forma adecuada a los requerimientos de los usuarios (**ver Cuadro 63**), partiendo de lo anterior, también es indispensable conocer cuál es el perfil del emprendedor Pradereño, con base a la información que se encuentra depositada en la Cámara de Comercio de Palmira, esto con el propósito de conocer las distribución real de los usuarios del servicio (**ver Cuadro 64**).

El siguiente cuadro muestra las características de las personas que utilizaran el servicio de la ventanilla única:

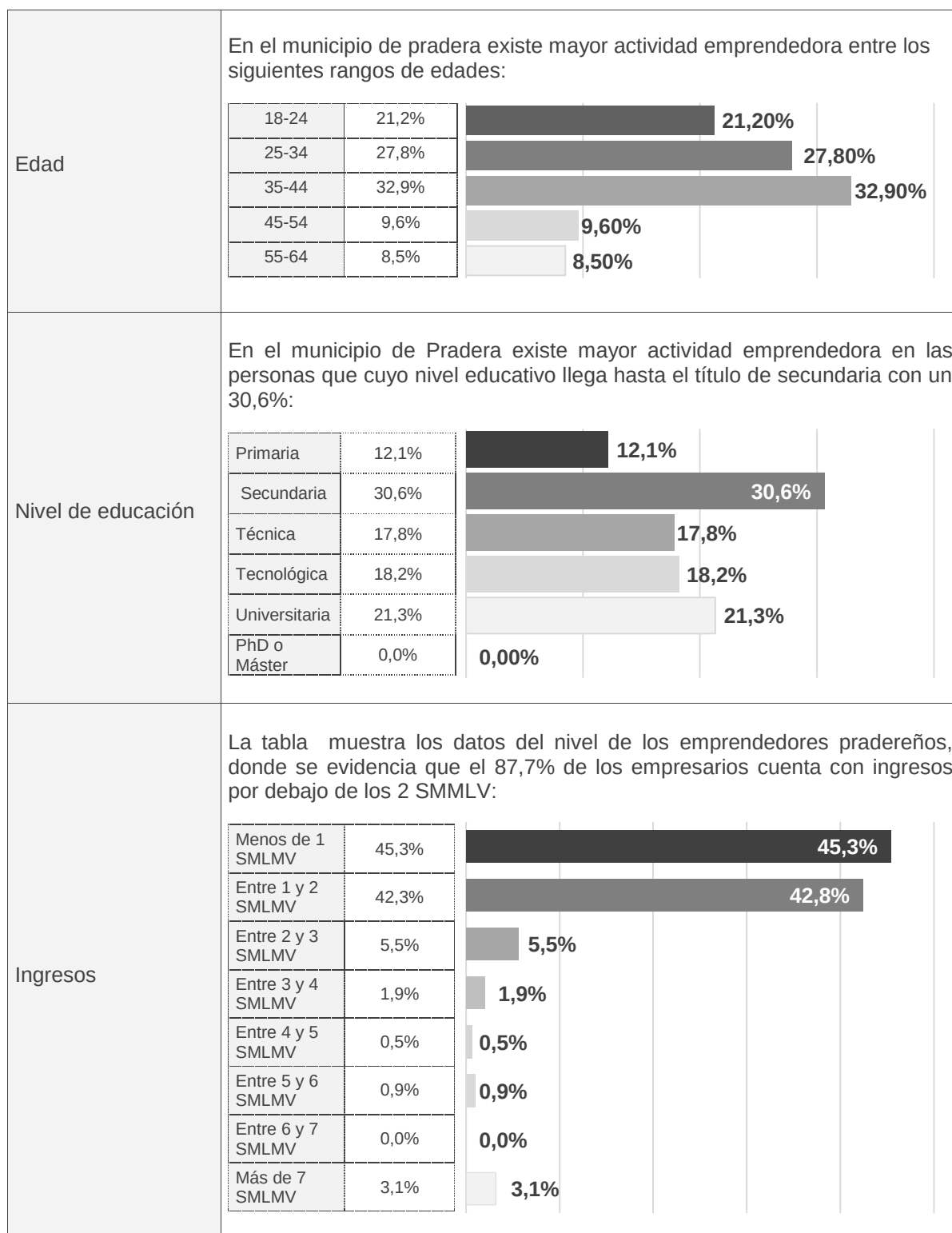
Ítem	Descripción
Necesidad a resolver	El servicio que se entregara en la ventanilla única, está dirigido a todas las personas naturales o jurídicas que tengan la necesidad de crear, constituir o formalizar una o más unidades productivas (<i>Empresas</i>).
Género específico a quien va dirigido el servicio	El servicio puede ser utilizado por: 1. Hombres 2. Mujeres
Edad específica a quien va dirigido el servicio	Según la legislación colombiana puede crear, constituir o formalizar empresas las personas mayores de edad (<i>En Colombia la mayoría de edad se alcanza cuando se cumplen 18 años</i>).
Nivel de educación específica a quien va dirigido el servicio	Para crear una empresa no se exige un nivel de escolaridad específico a los emprendedores, pueden crear, constituir o formalizar empresas, cualquier persona sin tener en consideración su nivel de educación.
Ingresos de quienes van a utilizar el servicio	La actividad emprendedora no es exclusiva de personas que tengan ingresos altos, todos pueden crear empresa sin tener en cuenta su capital.

Cuadro 63: características de los usuarios del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro a continuación se muestra el perfil de los emprendedores pradereños, los datos se han consolidado con base a la información que se encuentra en la Cámara de Comercio de Palmira a diciembre 31 del 2017:

Ítem	Descripción						
¿Que motiva a los pradereños a crear empresa?	Motivados por la oportunidad: El 52% de los emprendedores pradereños, toman la decisión de crear su empresa, porque ven una necesidad que puede ser resuelta por ellos, aprovechando la oportunidad. Motivados por la necesidad: Por otro lado el 48% de los emprendedores del municipio de Pradera constituyen su empresa, porque no tienen otra alternativa para generar ingresos. <table border="1"> <caption>Motivación para crear empresa</caption> <thead> <tr> <th>Motivación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oportunidad</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Necesidad</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table>	Motivación	Porcentaje	Oportunidad	52%	Necesidad	48%
Motivación	Porcentaje						
Oportunidad	52%						
Necesidad	48%						
Genero	En el municipio de Pradera valle, por cada mujer que crea empresa, hay 1,38 hombres que hacen lo mismo, partiendo de la anterior, aproximadamente el 58% de las empresas creadas del municipio fueron constituidas por hombres y el 42% por mujeres, aunque no representa una diferencia muy grande, mantiene la tendencia nacional. <table border="1"> <caption>Genero de empresarios</caption> <thead> <tr> <th>Genero</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mujeres</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>	Genero	Porcentaje	Mujeres	42%	Hombres	58%
Genero	Porcentaje						
Mujeres	42%						
Hombres	58%						



Cuadro 64: Cifras y datos del perfil del emprendedor Pradereño.

Fuente: Elaboración propia.

Los datos anteriores son la base del diseño, conociendo el mercado objetivo se puede diseñar de forma acertada el servicio y como se va entregar, saber interpretar las tendencias y el comportamiento de los usuarios es fundamental.

De acuerdo a las características del usuario y a los datos del perfil del emprendedor Pradereño, el servicio debe estar dirigido a cualquier persona, solo hay dos condiciones que se deben cumplir, la primera es de necesidad, pues el usuario debe tener la necesidad de crear empresa y la segunda es por cumplimiento de ley debido a que el usuario debe ser mayor de edad, de ahí en adelante puede ser hombre o mujer, tener o no educación, ser millonario o tener poco capital, el servicio debe entregarse al usuario, y este debe ser igual, sencillo y comprensible para todos sin ninguna distinción.

Necesidades y expectativas de los usuarios:

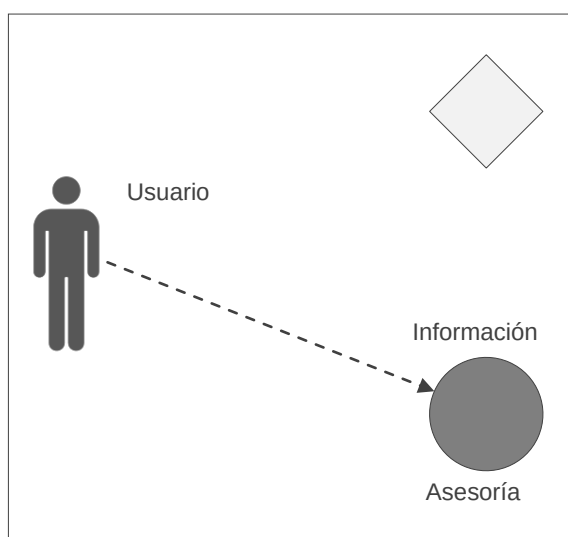
La necesidad específica de los usuarios que utilizaran este servicio será la de crear, constituir o formalizar sus empresas bajo los criterios legales del marco legislativo colombiano; los usuarios llegan a la ventanilla única con la idea de crear su empresa y convertirse en empresarios.

Con base a la información recolectada en el estudio técnico local, se pudo determinar que en la mayoría de los casos los usuarios no se sienten satisfechos con la estructura del servicio actual y como este es ofrecido, por lo tanto lo que esperan los usuarios con la implementación de la ventanilla única es que cumplan con las siguientes expectativas:

- ✓ Mejor calidad en la atención al público.
- ✓ Información clara, precisa y oportuna.
- ✓ Proceso de creación de empresa sencillo.
- ✓ Tiempos de espera más cortos.
- ✓ Menor cantidad de requisitos solicitados (*documentos y certificados*).
- ✓ Menor cantidad de visitas y desplazamientos a entidades.
- ✓ Costo del trámite razonable.

9.3.2. Propuesta ideal

El modelo de servicio de la ventanilla única para simplificar los trámites relacionados con la creación de empresas en el municipio de Pradera contará un punto de atención al público, donde el funcionario tendrá contacto con el usuario en dos instancias: la primera para brindar información y asesoría y la segunda para recibir los documentos y los pagos que están relacionados con el proceso, en cada instancia se notara el alto grado de capacitación y especialidad del funcionario, además del punto de atención, los usuarios de la ventanilla única tendrán a su disposición un equipo de cómputo donde podrán realizar consultas, relacionadas con la creación de empresa, por ejemplo consulta de homonimia, consulta de actividad económica, inscripción en el RUT o para descargar modelos de documentos de constitución.

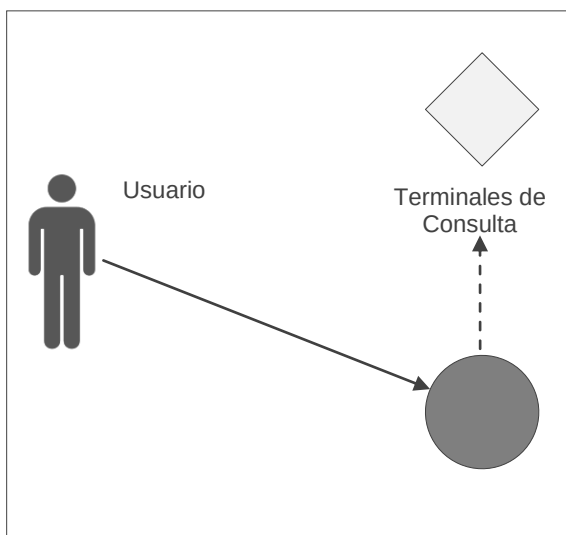


1. El usuario que llega a la ventanilla única puede tener un conocimiento profundo, limitado o nulo sobre los pasos y requisitos relacionados con la creación de empresa, sea cual sea la situación, al acercarse al punto de información, espera que el funcionario le brinde la información necesaria de manera clara y oportuna para así conocer cuáles son las condiciones que

debe cumplir, cuales son los beneficios y restricciones que tiene, que documentos necesita, como y donde puede hacer las consultas previas de forma simple, a donde debe dirigirse para conseguir los documentos requeridos y otras dudas que el usuario pueda tener, es esta la primera instancia de contacto que se tiene en el punto de atención al público.

Imagen 11: modelo de servicio de la ventanilla única. Paso 1.

Fuente: Elaboración propia.

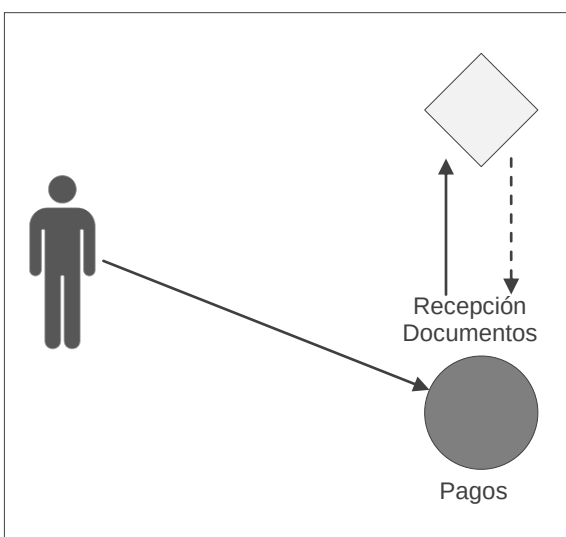


2. Es decisión del usuario utilizar o no el equipo de autoayuda o de consulta, esto depende si él tiene conocimiento en su manejo, sin embargo estos equipos siempre estarán dispuestos para los usuarios que quieran y estén aptos para usarlo, son de gran ayuda porque de forma inmediata, pueden consultar, inscribirse o descargar información, incluso si es necesario podrán imprimir

documentos, es oportuno aclarar que su uso está restringido, uno, en actividad, solo debe usarse para asuntos relacionados con la creación de empresa y dos, en tiempo, los usuarios no deben exceder el tiempo de uso del equipo.

Imagen 12: modelo de servicio de la ventanilla única. Paso 2.

Fuente: Elaboración propia.



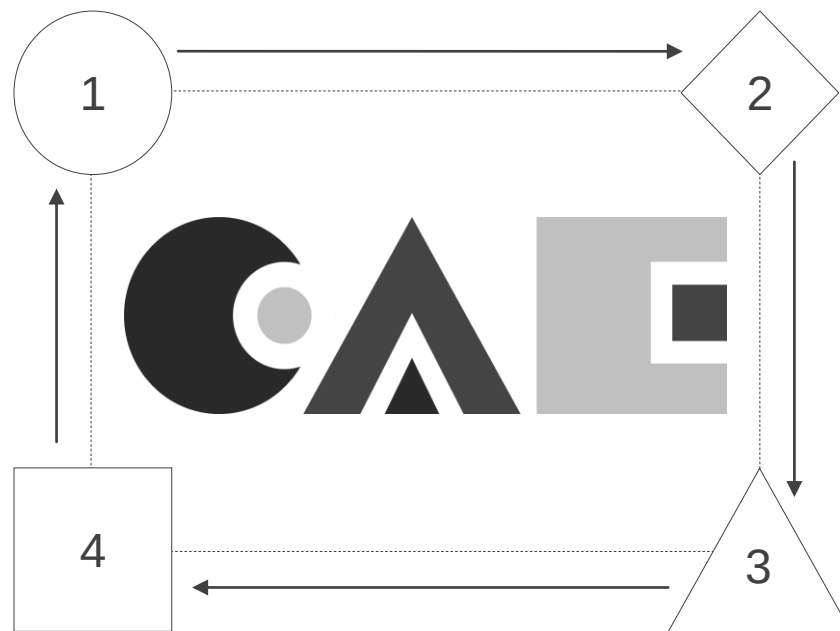
3. Aunque el objetivo es crear empresa en un solo día, no necesariamente el usuario lo hará así, todo depende de su facilidad para cumplir con los requisitos que aunque simplificados estos están presentes, en esta segunda instancia de contacto el usuario llega con los documentos y requisitos, el funcionario los revisa, si estos están completos y no se ven alterados, modificados o

falsificados se procede a grabar la información en el sistema, se imprimen los formularios de registro, se realiza la verificación biométrica y se recibe el pago.

Imagen 13: Modelo de servicio de la ventanilla única. Paso 3.

Fuente: Elaboración propia.

Este modelo es una adaptación, del modelo nacional de simplificación de trámites que funciona en algunas Cámaras de Comercio del país, conocidos como Centros de Atención Empresarial (CAE), a diferencia de los CAE, este modelo cuenta con menos puntos de contacto, debido a la cantidad de personal con el que cuenta la oficina receptora de Pradera y a la cantidad de usuarios que lo utilizaran, sin duda es un modelo con características similares pero a una escala diferente, considerando que Pradera es un municipio pequeño.



1. Información
2. Terminales de autoayuda o consulta
3. Asesoría
4. Recepción de documentos y pago

Imagen 14: modelo de servicio del CAE.

Fuente: Cámara de comercio de Palmira – Elaboración propia.

Al comparar los resultados que se obtienen entre un modelo y otro, se puede decir que son exactamente los mismos, en el modelo CAE, y en el modelo del municipio Pradera el resultado es una empresa creada y legalmente constituida en menos tiempo, con menos dinero y en pocos pasos.

Categorización:

Naturaleza de la acción del servicio: El proceso de creación de empresa se realiza por medio del procesamiento y manejo de datos la cual es una acción intangible.

Receptor del servicio: Utilizara el servicio en primera instancia la persona, pero los datos se procesaran para crear un registro mercantil y es ese registro el que recibirá el servicio posteriormente.

contacto del servicio (bajo o alto contacto): La interacción que existe entre el usuario y quien brinda el servicio es alta, debido a que el usuario debe participar activamente en el proceso, estando presente en el lugar mientras se ejecuta, por tanto es un servicio de alto contacto.

Valor del servicio:

El producto básico del servicio que se va a prestar es el de creación de empresa, todos los usuarios que vayan a la ventanilla única, busquen satisfacer esta necesidad, sin embargo en la actualidad esta necesidad ya se resuelve, aunque no de la forma ideal, por lo tanto se ha añadido valor al producto básico que ya se conoce, por medio de servicios complementarios, estos servicios se dividen en tangibles e intangibles, los cuales cumplen con el objetivo de generar un impacto positivo en el usuario.

Los servicios complementarios se integraron al producto básico para ampliar el servicio, estos tienen la función de facilitar y agregar valor al proceso, en pocas palabras mejora la experiencia del usuario, en este caso el usuario no verá el proceso de crear una empresa como uno complicado, a continuación se muestra el modelo molecular de Shostack⁷⁹ para ilustrar el servicio de creación de empresa que se presentara en la ventanilla única.

^{79]} G. Lynn Shostack, Breaking free from product marketing.

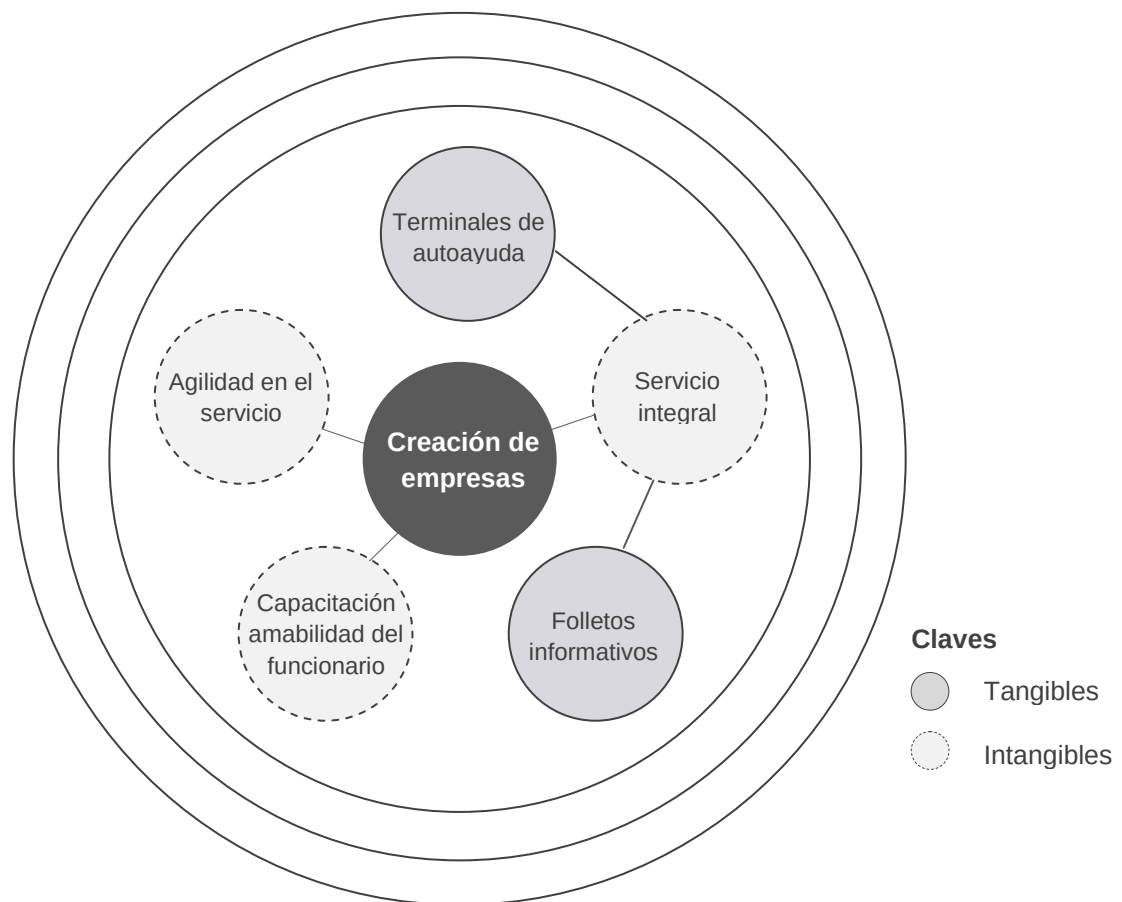
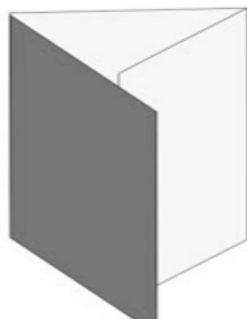


Imagen 15: Modelo molecular: Creación de empresa en la ventanilla única.

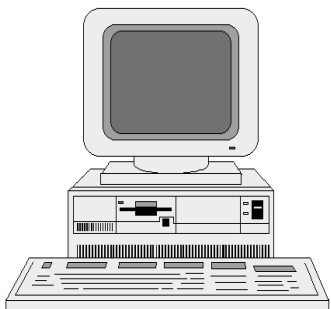
Fuente: Marketing de servicios, sexta edición.

De acuerdo a la imagen, los servicios complementarios añadidos al producto básico para ampliarlo, se dividen en tangibles e intangibles entre los que encontramos:

Tangibles:



Folleto informativo: su fin es aportar información clara, resumida y específica de los requisitos, pasos y procedimientos necesarios para la creación de empresas, es un documento bien redactado y de fácil comprensión dado a que es dirigido al público en general.



Terminales de autoayuda: los equipos de cómputo presentes en el punto de atención están ahí para ofrecer al usuario la posibilidad de realizar consultas, inscripciones y descarga de documentos y formularios sin necesidad de que tenga que desplazarse hacia otro sitio.

Intangibles:

Servicio integral: la frase “*Todo en un solo lugar*”, debe resumir la percepción de los usuarios cuando estos visiten la ventanilla única, los usuarios cuando lleguen con mil dudas y dificultades, en la ventanilla única encontraran mil respuestas y soluciones, el servicio es integral porque en él los usuarios encontraran folletos informativos, terminales de autoayuda, se les brindara información especializada y podrán realizar procedimientos de otras dependencias involucradas en el proceso.

En la ventanilla única se realizarán muchos procesos, fue concebida para unificar.

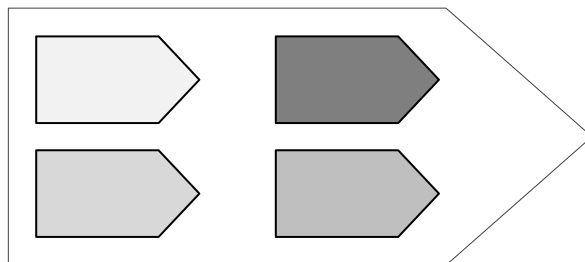


Imagen 16: Naturaleza de la ventanilla única.

Fuente: Elaboración propia.

Capacitación y amabilidad de los funcionarios: la atención al cliente es uno de los puntos más importantes del servicio, el usuario encontrara en el personal encargado de la ventanilla única, preparación, amabilidad, compromiso y vocación por el servicio, teniendo en cuenta que muchos servicios fracasan por no contar con el personal adecuado para la prestación del mismo, este en particular es un servicio de alto contacto por lo que es indispensable que los funcionarios estén preparados para usuarios difíciles, confianzudos (*atrevidos*) o los que están en el lugar equivocado, momentos de estrés y preguntas incómodas.

Agilidad en el servicio: En la ventanilla única se ejecutan los procedimientos de forma organizada, llevarlos ordenados manteniendo su lógica hasta el final agiliza el proceso de creación de empresa, debido a que se corren menos riesgos de cometer errores, generando una mayor fluidez de usuarios, creando la sensación de rapidez, tiempo de espera más corto y evitando los desplazamientos innecesarios.

Proceso de entrega:

Donde:

El lugar en donde se entregara el producto básico (*creación de empresas*) y los servicios complementarios (*folleto informativo, terminales de autoayuda, servicio integral, personal capacitado y amable y agilidad en el servicio*), será en la ventanilla única ubicada en la oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira, la cual se encuentra en el municipio de pradera.

Dirección: Calle 6^{ta} Nro. 12-50

Barrio: Antonio Ricaurte

Teléfono: 267 33 22

Cuadro 65: Ubicación del lugar donde se dará el servicio.

Cuando:

El horario en el que se entregara el servicio será en los establecidos por política de la Cámara de Comercio de Palmira.

Horario de atención:

Días: De lunes a viernes

Hora: De 7:30 a.m. a 12 m y de 1:30 p.m. a 5:15 p.m.

Cuadro 66: Horario del lugar donde se dará el servicio.

Como:

Al tratarse de un servicio de alto impacto, su entrega debe hacerse a través de canales físicos, es decir el usuario debe estar en el lugar y tiempo preciso para poder recibir el servicio, no obstante algunos servicios complementarios como la información o la posibilidad de hacer las consultas por si mismos se podrán entregar por canales electrónicos, por ejemplo, pagina web, *e-mail*, o teléfono.

Cuánto:

El tiempo es importante en la prestación del servicio, tanto a nivel operativo como para percepción de los usuarios. La duración de la entrega depende del tipo de empresa que el usuario desea crear, de acuerdo con el estudio técnico local si el usuario va crear una empresa como *persona natural con o sin establecimiento de comercio*, el tiempo de entrega del servicio, sumando todas las instancias de contacto (*información y asesoría, auto consulta, recepción y revisión de documentos y pago*) tardara como máximo 30 minutos, por otro lado si el usuario va a crear una empresa como *persona jurídica con o sin establecimiento de comercio*, por requerir otros documentos y revisión extra, la entrega tardara como máximo 45 minutos, a los tiempos calculados se le ha sumado 5 minutos de tolerancia y asumiendo que el usuario lleva los documentos que se le solicitaron previamente.



Grafico 25: tiempo de entrega del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de flujo de la entrega del servicio:

A los emprendedores praderieños, se les entregaran de la siguiente manera:

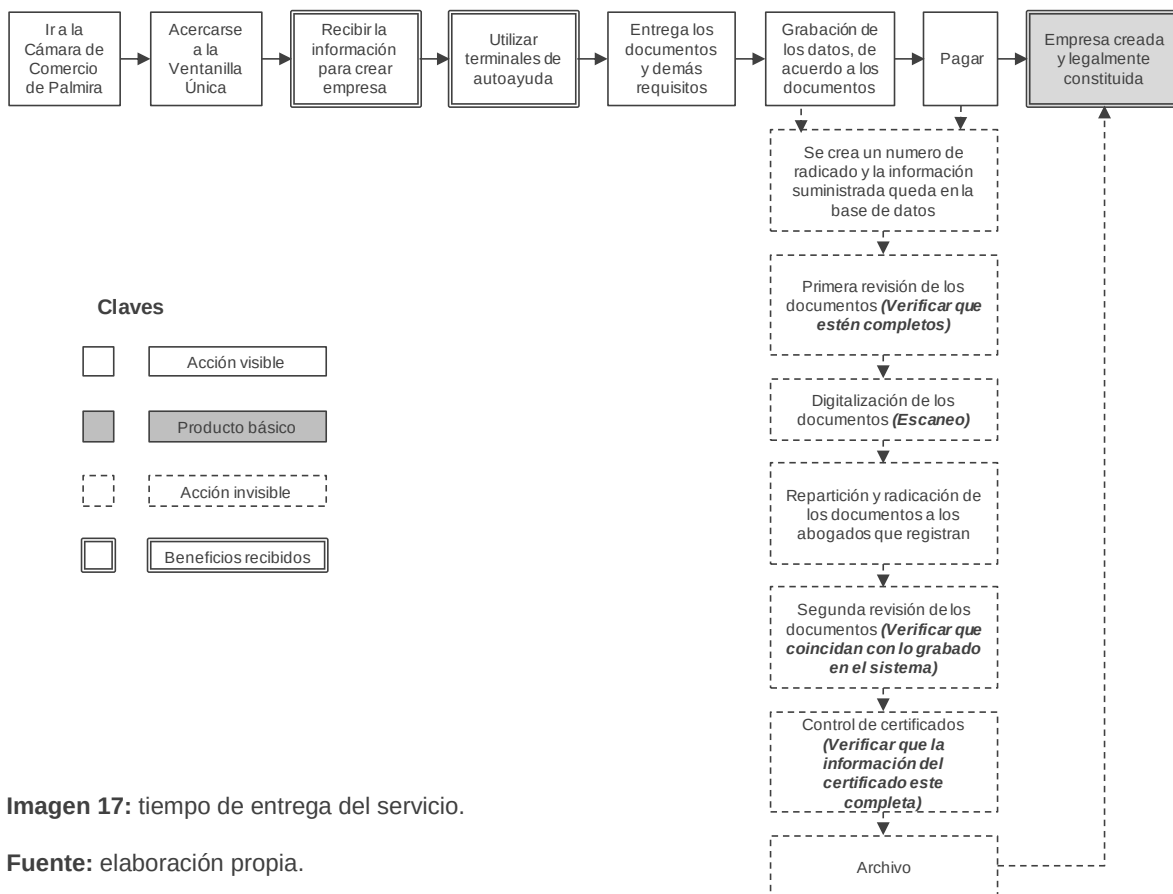


Imagen 17: tiempo de entrega del servicio.

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo al diagrama anterior, la secuencia lógica del servicio es:

1. El usuario se dirige a la oficina receptora de la Cámara de Comercio.
2. En la oficina, el usuario ubica la ventanilla única de creación de empresa.
3. En usuario recibirá la información de los requisitos, trámites y documentos requeridos, se le entrega el folleto informativo.
4. El usuario utiliza el equipo de cómputo para hacer las consultas previas.
5. El usuario entrega los documentos y demás requisitos al funcionario.
6. El funcionario graba los datos del usuario en la base de datos de la cámara.
7. Se realiza el pago, validando con biometría la persona que realiza el pago.
8. Luego de tres días donde se hacen pasos internos, la empresa se crea.

Percepción del usuario:

Las percepciones al igual que las expectativas, sus aspectos subjetivos y dependen de cada persona, es decir cada usuario tiene sus expectativas frente a la prestación de un servicio y cuando se enfrenta a la realidad de experimentarlo descubre si lo que recibió está cerca a lo que esperaba o definitivamente existe una brecha que lo separa, por eso es fundamental diseñar correctamente el servicio para que las expectativas estén lo más cercano a la realidad que el usuario percibe.

En la actualidad el proceso para crear empresa en el municipio de Pradera no es percibido como un proceso ideal por parte de los emprendedores, de hecho es considerado complejo y costoso, razón por la cual muchos deciden no crear su empresa bajo los términos legales, incluso generan una percepción extendida al transmitir esa idea a personas que no tienen empresa, ni la intención de crearla.

Con el nuevo modelo de servicio que funcionara en la ventanilla única, la percepción del usuario cambiara y será positiva, puesto que el servicio va a cumplir con las expectativas de los usuarios lo cual cambiara su percepción y promoverá su utilización masiva. Existen aspectos que añaden y restan valor al servicio, por lo tanto, afectan la percepción del usuario, la siguiente ecuación muestra porque la percepción de los usuarios del servicio de la ventanilla única tendrá una percepción positiva:

$$\text{Percepción} = \frac{\text{producto básico} + \text{servicios complementarios} + \text{valor emocional}}{\text{precio} + \text{incomodidades} + \text{incertidumbre}}$$

Cuadro 67: Ecuación de percepción del servicio.

Fuente: Ecuación de percepción, Adaptación de Huete y Pérez 2003.

NUMERADOR —————> Todo lo que el cliente recibe.

DENOMINADOR —————> Todo lo que el cliente sacrifica.

9.3.3. Estrategia operativa

Trasladar la propuesta ideal a las operaciones:

Una forma sencilla de resumir la estrategia operativa, es respondiendo a la pregunta ¿Cómo entregar el producto básico a los usuarios?, teniendo en cuenta que el producto básico requiere un conjunto de servicios que faciliten y mejoren su entrega, para el caso, el servicio de creación de empresas, sería imposible de entregar si no existiera los siguientes servicios que apoyan dicha entrega:

Servicios que facilitan la entrega	Servicios que mejoran la entrega
✓ Información	✓ Asesoría / Autoayuda
✓ Recepción de documentos	✓ Hospitalidad
✓ Facturación	✓ Cuidado
✓ Pago	✓ Excepciones

Cuadro 68: servicios que facilitan y mejoran la entrega del servicio para la creación de nuevas empresas.

FLOR DEL SERVICIO

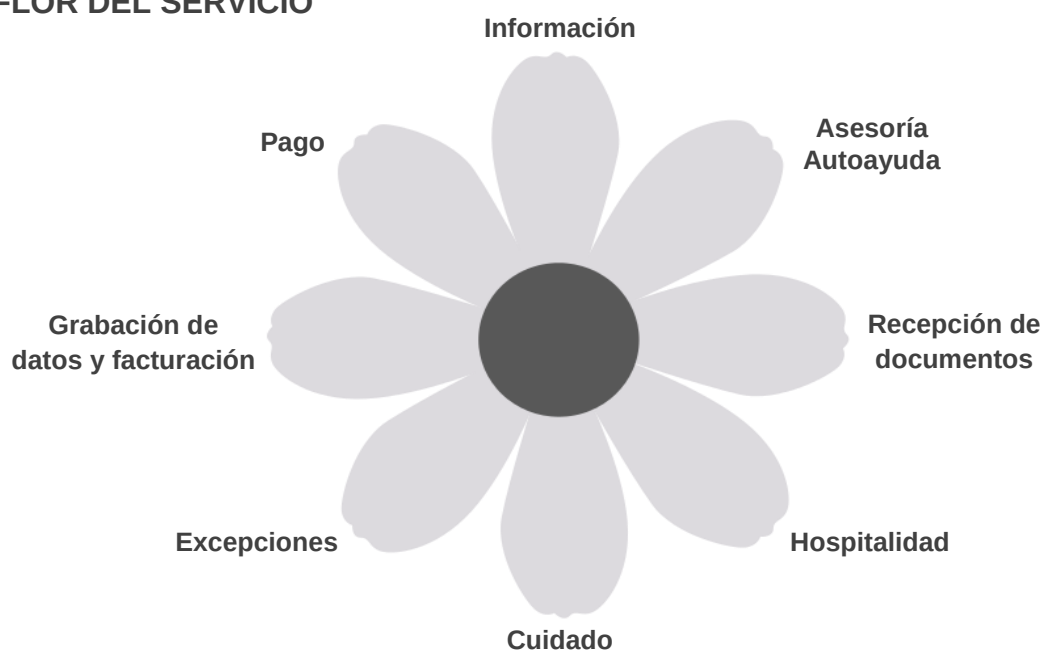


Imagen 18: servicios que facilitan y mejoran la entrega del servicio para la creación de nuevas empresas.

Fuente: Marketing de servicios, sexta edición.

Flor del servicio: ¿Qué se tiene para responder a cada pétalo de la flor?

Información: Una de las características principales de la mayoría de los usuarios que van a utilizar el servicio, es su necesidad de información y no solo de los temas relacionado con el proceso de creación de empresa, también requieren información de leyes, acuerdos, normas, beneficios, garantías, incluso de horarios de atención, tiempos de espera y precios de los servicios, adicionalmente es necesario promocionar la proposición de valor del servicio, pues comunicar y transmitir lo que se hace, estimula a los usuarios. Para responder a esta necesidad, y poder facilitar la entrega del servicio básico, se utilizaran todos los medios posibles para informar y promocionar, por ejemplo se dará información clara y oportuna a través de los funcionarios quienes estarán ampliamente capacitados, se utilizara manuales, avisos impresos, folletos y sitio web (**ver Imagen 21**), todo con el propósito de educar a los usuarios.



Sitio web, link puesto en la página de comercio de Palmira.

Folleto informativo, impreso y en medio magnético (*sitio web*).



Imagen 19: medios de apoyo (*virtual y físico*) para informar.

Fuente: Camara de Comercio de Palmira.

Recepción de documentos: Una vez los usuarios están preparados y cumplen con los requisitos, se da lugar a una instancia fundamental dentro del proceso: la recepción de los documentos, la cual se debe hacer con sumo cuidado, revisando que todos los documentos allegados, estén completos y correctamente diligenciados y firmados, para así evitar devoluciones que generan reprocesos. Para responder se cuenta con personal entrenado y capacitado en el manejo y revisión de documentos.

Grabación de datos y facturación: Dado a que el servicio de creación de empresa no es gratuito, este debe ser facturado y el proceso de facturación está relacionado con el de grabación de datos del emprendedor en el sistema, dado a que el monto a pagar depende de los activos vinculados al negocio, la edad del emprendedor, la participación accionaria (*persona jurídica*) y otros datos que deben quedar amarrados a la factura, por tal razón, antes de la generación de la factura debe llenarse íntegramente el formulario de registro único empresarial y social RUES, una vez se llena se obtienen dos cosas el formulario que hace parte de documentos y la factura, la cual muestra de forma detallada y desglosada que se está cobrando y que se está descontando, datos de la empresa generadora de la factura, datos del cliente y un aviso de garantía. La grabación de datos y facturación se realiza por medio de un *software* especializado llamado **SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION (SII)**⁸⁰.

Pago: El pago de los derechos de inscripción en el registro mercantil, genera un número de radicado y sube la información a la base de datos del **SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION**, lo que quiere decir que si no hay pago, jamás habrá registro, de acuerdo a lo anterior y conociendo las distintas formas de pago en la ventanilla única se acepta, efectivo, cheques y tarjetas tanto de débito como de crédito, los pagos virtuales quedan excluidos dado a que se requiere la presencia del usuario porque se hace verificación biométrica.

^{80]} Software utilizado para realizar el registro mercantil, avalado por CONFECAMARAS.

Asesoría y autoayuda: A diferencia de la información, la asesoría no es un proceso genérico sino particular, se trata de brindar ayuda a los usuarios de tal forma que puedan entender mejor su situación y tomen sus propias decisiones, es una forma sutil de consulta, pues para evitar malos entendidos no se deben dar consejos. Para responder a esta necesidad se tiene, personal calificado en temas de creación de empresa, registro mercantil, y asuntos legales y financieros.

En oposición a la asesoría encontramos la autoayuda, donde el usuario se apoya a sí mismo, participando activamente en la producción y entrega del servicio que él está utilizando, el autoservicio implica que el usuario utilice en el caso de la ventanilla única, el equipo de cómputo dispuesto para responder a la necesidad y realice las consultas previas (*homonimia y actividad económica*), haga preinscripción en el RUT y descargue los modelos de minutas de constitución, para la correcta utilización tanto del equipo como de los programas de consulta habrá un manual de uso el cual fue elaborado por personal especializado.

Hospitalidad: Uno de los factores más importantes del servicio es la atención al cliente, dar al usuario la importancia y el trato que se merece es fundamental para mejorar la entrega del producto básico, la atención al cliente debe ser personalizada, amable y clara, porque según como sea la atención que se dé, será la imagen y la percepción que se genere en el usuario, dentro del diseño de este modelo de servicio, la atención al usuario es tan importante que el personal será capacitado por expertos en atención al cliente y en conjunto (*experto - personal*), se construirá el manual de servicio de la ventanilla única, esto con el propósito de formular protocolos que generen una buena imagen del servicio, mostrando coherencia y confiabilidad a lo largo de la producción y entrega.

Otros elementos que se tuvieron en cuenta para hacer sentir bien a los usuarios aparte de la amabilidad y cortesía de los funcionarios fueron, la accesibilidad, la disposición de una mesa con agua y café, asientos de la sala de espera cómodos, aire acondicionado y baños limpios y accesibles para cualquier tipo de persona.

Cuidado: Los usuarios que utilicen el servicio de la ventanilla única pueden sentirse cuidados y seguros por las siguientes razones:



Vigilancia privada



Equipos de emergencia



Protección de datos Personales



Ubicación

Imagen 20: Elementos de cuidado del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Excepciones: En el diseño, hubo lugar para las excepciones las cuales están representadas en situaciones poco cotidianas pero que pueden suceder, por esa razón se generaron contingencias y lineamientos para cuando se presenten, en el siguiente cuadro se presentan ejemplos de situaciones que se pueden presentar en el servicio:

Tipo de excepción	Ejemplos
Solicitudes especiales de los usuarios	✓ Realizar las consultas previas por el usuario. ✓ Realizar la inscripción en el RUT. ✓ Descargar formularios o documentos. △ Los usuarios no saben usar equipos de cómputo.
Manejo de comunicaciones	✓ Reclamos, quejas y sugerencias. ✓ Elogios y felicitaciones.
Solución de problemas	✓ Solución a problemas causados por fallas técnicas, de servicio, con el personal o con otros clientes, <i>ej. falla en la facturación, falla eléctrica o en el internet.</i>
Restitución	✓ Reembolsos cuando hay fallas de facturación. ✓ Reparación, cambio o compensación gratuita por errores cometidos por el personal, fallas técnicas o de servicio.

Cuadro 69: Ejemplos de excepciones del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

9.3.4. Prestación de servicio

Las 8 M's para la prestación del servicio:

La propuesta ideal de servicio de la ventanilla única está respaldada por los elementos que componen el sistema de operaciones, los cuales están representados en el siguiente diagrama:

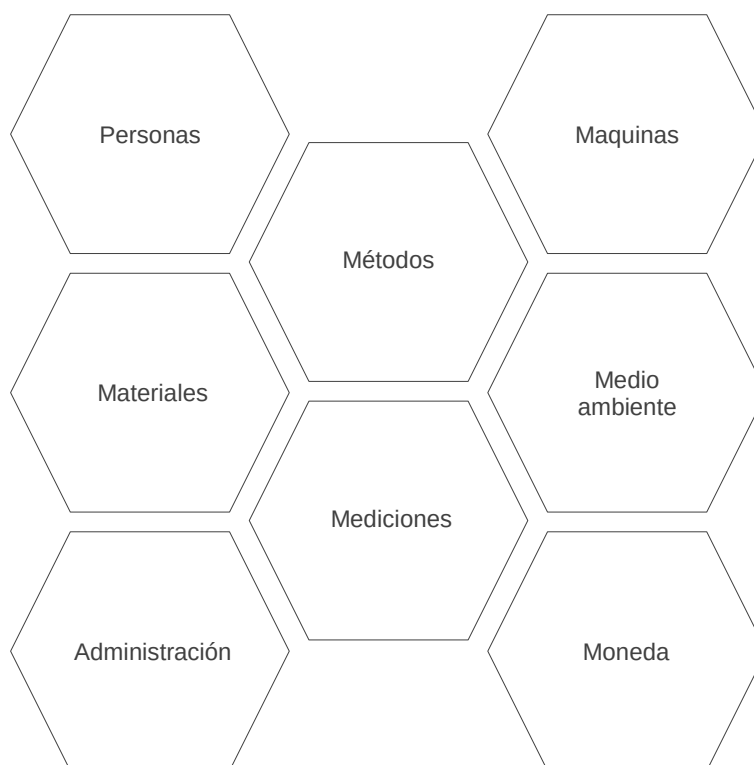


Imagen 21: las 8 M's del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Personas: La responsabilidad de vincular, capacitar y administrar el personal encargado de producir y entregar el servicio de la ventanilla única, es de la Cámara de Comercio de Palmira, la cual es la institución donde se centraliza y unifican los procesos, por otro lado, las demás instituciones, entidades o dependencias involucradas, brindaran apoyo y soporte técnico especializado, pero no estarán presente en el momento del servicio.

La estructura organizacional del servicio de la ventanilla única es la siguiente:

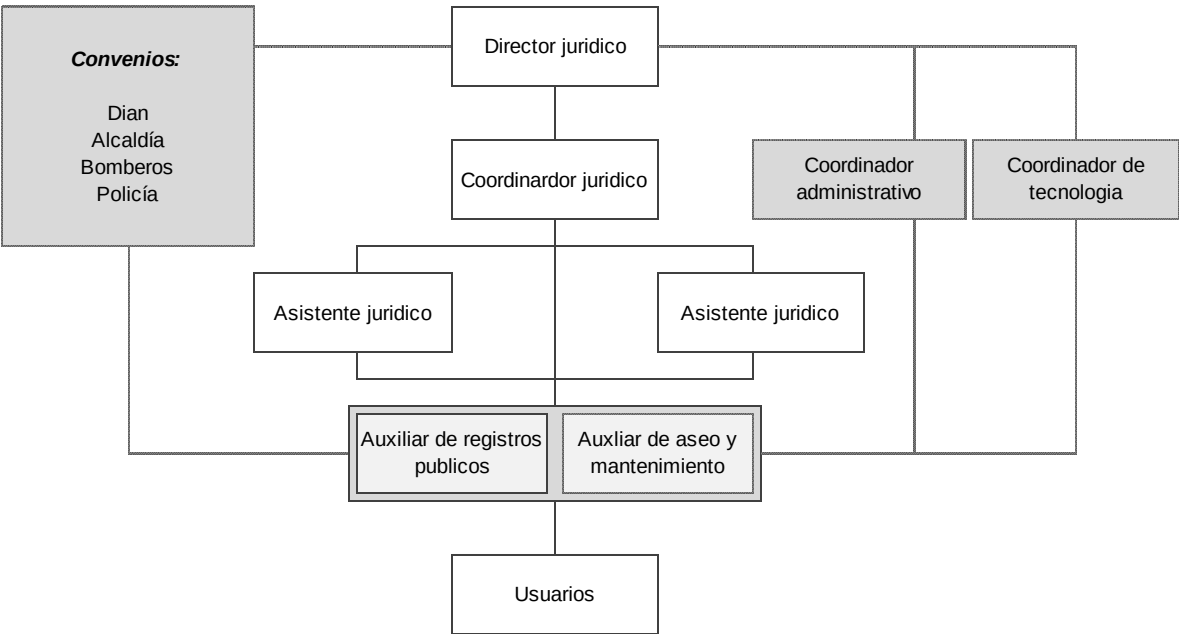
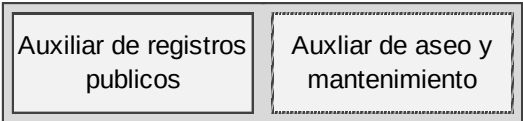


Imagen 22: Estructura organizacional de la ventanilla única.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la estructura organizacional del servicio de la ventanilla única, el área jurídica es la encargada de la creación y formalización empresarial, para eso cuenta con el personal suficiente y calificado, además cuenta con el apoyo del área administrativa y tecnológica.

Para prestar el servicio de la manera ideal en la ventanilla única, se requieren dos personas como mínimo, una para realizar la entrega del servicio de creación y formalización empresarial y la otra para el apoyo logístico, para los cuales se han creado los cargos de:



A continuación se especifica el manual específico de funciones y competencias de los dos cargos:

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA	VENTANILLA UNICA PARA LA CREACION DE EMPRESA DEL MUNICIPIO DE PRADERA VALLE	
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS		
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
VINCULACION	La vinculación está a cargo del Departamento de Talento Humano, el cual realizara las pruebas de ingreso.	
CARGO	Auxiliar de registros públicos.	
NUMERO DE CARGOS	1	
PERSONAS A CARGO	0	
AREA	Registros públicos.	
JEFE INMEDIATO	Director jurídico de la Cámara de Comercio.	
II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Los Auxiliares de registros públicos, son los encargados de brindar información, dirigir y orientar a los usuarios para que estos puedan realizar la creación de empresa de forma fácil y expedita.		
III. DESCRIPCION DE FUCIONES ESENCIALES		
1. Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la Cámara de Comercio de Palmira. 2. Brindar información a los usuarios de forma clara, oportuna y con un trato amable. 3. Prestar asesoría personalizada y explicar a los usuarios cuando estos la requieran. 4. Revisar en primera instancia los documentos. 5. Facturar y recibir el pago por los derechos de la matrícula de la empresa. 6. Digitalizar los documentos para tenerlos tanto en archivo físico como digital. 7. Entregar a los usuarios formularios, certificados y otros que documentos requieran. 8. Presentar con la periodicidad pertinente los informes requeridos relacionados con el cumplimiento de los indicadores. 9. Velar por que en la ventanilla única conserve en perfecto estado los equipos de cómputo, muebles y utensilios necesarios para la prestación del servicio. 10.Mantener siempre a disposición de los usuarios los folletos informativos. 11.Junto con el Auxiliar de aseo y mantenimiento, mantener en correcto orden y limpieza el espacio físico de la oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira, donde funciona la ventanilla única.		

IV. REQUERIMIENTOS		
INTELLECTUAL	Educación	Se requiere que la persona encargada tenga el título en estudios universitarios en Derecho, Administración de Empresas y Contaduría pública, esto porque debe tener conocimiento en leyes.
	Experiencia	Requiere una experiencia mínima de un año.
	Competencias	Calidad del trabajo, planificación, adaptación al cambio, iniciativa, servicio, trabajo en equipo, comunicación, relaciones públicas, responsabilidad, compromiso, confidencialidad, puntualidad y sentido de pertenencia.
ESFUERZO	Mental	Alta concentración mental y visual de manera permanente para el desempeño óptimo de las funciones, adicionalmente mantenerse paciente ya que por la afluencia de público se podría sufrir estrés.
	Físico	Aunque para el cumplimiento de las funciones predomina el conocimiento y la capacidad intelectual, mantener sentado frente a la pantalla del computador es agota.
RESPONSABILIDAD	Información confidencial	La información que se maneja en la ventanilla única es personal o empresarial, aunque esta vaya a un registro público.
	Equipos	La responsabilidad sobre los equipos es alta ya que debe mantener y manejar los equipos de cómputo y el software que se encuentran en la oficina, los cuales oscilan entre los \$10.000.000 y \$ 12.000.000.
CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente laboral	Las actividades se realizan en un ambiente con las condiciones de iluminación óptimas, ruido moderado y constante ventilación y fresco.
	Riesgos laborales	El riesgo a que existan accidentes es bajo ya que el lugar donde se ubica la ventanilla única cuenta con instalaciones eléctricas adecuadas y un espacio bien distribuido para el desplazamiento.

Cuadro 70: Manual específico de funciones y competencias de Auxiliar de registros públicos.

Fuente: Elaboración propia.

 CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA	VENTANILLA UNICA PARA LA CREACION DE EMPRESA DEL MUNICIPIO DE PRADERA VALLE	
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS		
I. IDENTIFICACION DEL CARGO		
VINCULACION	La vinculación está a cargo del Departamento de Talento Humano, el cual realizara las pruebas de ingreso.	
CARGO	Auxiliar de aseo y mantenimiento.	
NUMERO DE CARGOS	1	
PERSONAS A CARGO	0	
AREA	Administrativa.	
JEFE INMEDIATO	Coordinador administrativo de la Cámara de Comercio.	
II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Los Auxiliares de aseo y mantenimiento, son los encargados de brindar el soporte de limpieza y mantenimiento al espacio físico de la oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira, donde funciona la ventanilla única.		
III. DESCRIPCION DE FUCIONES ESENCIALES		
1. Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la Cámara de Comercio de Palmira. 2. Junto con el Auxiliar de aseo y mantenimiento, mantener en correcto orden y limpieza el espacio físico de la oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira, donde funciona la ventanilla única. 3. Reparar o solicitar reparación de las aéreas de trabajo y/o espacios donde tanto como los funcionarios o usuarios desarrollen el proceso de producción y entrega del servicio. 4. Velar por que en la ventanilla única conserve en perfecto estado los equipos de cómputo, muebles y utensilios necesarios para la prestación del servicio. 5. Brindar información a los usuarios de forma clara, oportuna y con un trato amable. 6. Direcccionar a los usuarios del servicio hacia los funcionarios encargados de los procesos de creación de empresas. 7. Apoyar al Auxiliar de Registro públicos cuando este lo requiera y tenga la disponibilidad entregando a los usuarios formularios, certificados y otros documentos que requieran. 8. Presentar con la periodicidad pertinente los informes requeridos relacionados con el cumplimiento de los indicadores.		

IV. REQUERIMIENTOS		
INTELLECTUAL	Educación	Se requiere que la persona encargada tenga el título en estudios técnicos o mínimamente ser bachiller.
	Experiencia	Requiere una experiencia mínima de un año.
	Competencias	Calidad del trabajo, adaptación al cambio, iniciativa, servicio, trabajo en equipo, comunicación, relaciones públicas, responsabilidad, compromiso, puntualidad y sentido de pertenencia.
ESFUERZO	Mental	Alta concentración mental y lógica para realizar las tareas correspondientes.
	Físico	Los desplazamientos, posiciones incómodas y el traslado de objetos de mediano peso.
RESPONSABILIDAD	Espacio físico de la oficina receptora	El orden, la limpieza y el mantenimiento locativo están bajo la responsabilidad de este cargo.
	Equipos	La responsabilidad de mantener en correcto funcionamiento los equipos que soportan el software que se encuentran en la oficina, los cuales oscilan entre los \$10.000.000 y \$ 12.000.000.
CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente laboral	Las actividades se realizan en un ambiente con las condiciones de iluminación óptimas, ruido moderado y constante ventilación y fresco.
	Riesgos laborales	El riesgo a que existan accidentes es medio ya que el Auxiliar de aseo y mantenimiento debe cargar objetos de peso medio, subirse a lugares altos, mover switches de electricidad, usar agua para realizar sus labores y algunos productos químicos.

Cuadro 71: Manual específico de funciones y competencias de Auxiliar de aseo y mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Maquinas: para prestar el servicio en la ventanilla se requiere tener en cuenta los siguientes equipos:

Equipo	¿Para qué?
Computadores	Estos equipos son fundamentales en la prestación del servicio, en ellos los usuarios pueden realizar sus consultas, además los funcionarios encargados, los utilizaran como herramienta para grabar datos, consultar información y facturar.
Impresora	Durante el servicio es una constante la impresión de formularios, certificados y otros documentos.
Teléfono	Para tener una alternativa de comunicación con los usuarios que no pueden asistir de manera presencial a la ventanilla única.
Datafono	Para que el usuario pueda pagar de una manera distinta al dinero en efectivo.
Impresora de recibos de factura	Los clientes al final de la transacción por los derechos de matrícula para la creación de su empresa, requieren un documento que exprese de forma clara por lo que pago.

Cuadro 72: Maquinas / Equipos necesarios para la prestación del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Materiales: son necesarios los siguientes materiales, para que la experiencia del usuario sea la indicada:

1. Página Web, la diversidad en los canales de comunicación es importante y más una que tiene soporte en el internet, actualmente las personas buscan hacer todo a través de las plataformas virtuales, contar con una página que sea integral es útil para el usuario.
2. Folletos informativos, son útiles y necesarios pues sirven para apoyar el proceso de información que brinda el funcionario al usuario del servicio.
3. Manuales de uso, en ocasiones los usuarios no sabrán cómo utilizar los equipos dispuestos para la autoayuda o consulta, por lo que es necesario tener a su disposición manuales que indiquen su uso.

Métodos: El objetivo principal de la ventanilla única es brindar la posibilidad a los emprendedores de crear su empresa en un solo lugar, con una inversión razonable y en un tiempo adecuado, la secuencia de la entrega del servicio fue diseñada de tal manera para optimizar el tiempo y el dinero gastado, facilitar los procedimientos y reducir el número de trámites.

El siguiente diagrama muestra la secuencia de la entrega del servicio:

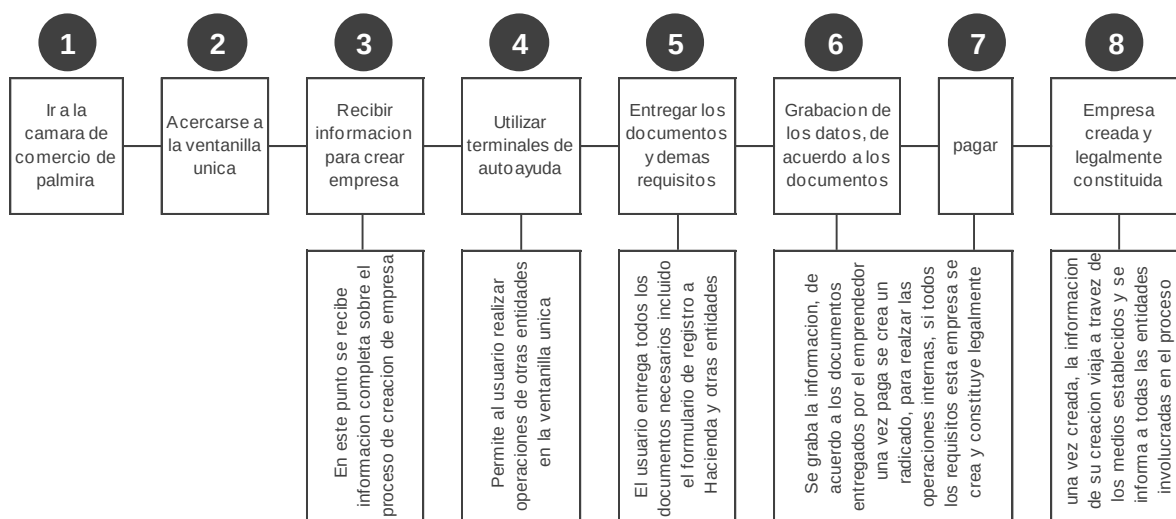


Imagen 23: Método: Secuencia del servicio para la creación de nuevas empresas.

Fuente: Elaboración propia.

Mediciones: Para cualquier proceso es indispensable tener indicadores que permitan medir su eficiencia y eficacia, por tanto, para poder realizar esta medición, es necesario establecer indicadores entre los que se encuentran:

- ✓ Cantidad de personas que utilizan el servicio
- ✓ Oportunidad de entrega de la información
- ✓ Oportunidad de entrega de las asesorías
- ✓ Cantidad de personas que usan terminal de autoayuda
- ✓ Cumplimiento del tiempo de respuesta para creación de Persona Natural
- ✓ Cumplimiento del tiempo de respuesta para creación de Persona Jurídica

Medio ambiente: El entorno físico en donde se hará la entrega del servicio es el ideal tanto para los usuarios como para el personal que lo presta. Primero, el barrio en donde se encuentra la oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira que es donde funciona la ventanilla única, es bueno por ubicación y seguridad, la accesibilidad tanto en vías como en la infraestructura es ideal, debido a que incluso las personas con discapacidad pueden ingresar a las instalaciones, adicionalmente cuenta asientos de la sala de espera cómodos, aire acondicionado, iluminación adecuada, decoración mínima y con colores corporativos que dan sensación de profesionalismo y tranquilidad.

Administración: El manejo administrativo del servicio de la ventanilla única, estará a cargo de la Cámara de Comercio de Palmira quienes se encargaran de brindar todo el apoyo administrativo, financiero y jurídico.

Moneda: El presupuesto anual necesario para prestar el servicio es el siguiente:

Se debe invertir en:	Cuanto (\$):
Personal calificado	\$ 36.000.000
Maquinas (Computadores, Impresora, Teléfono, Datafono, Impresora de recibos)	\$ 8.280.000
Materiales (Página web, Folletos informativos, manuales de uso y papelería)	\$ 5.400.000 Este valor puede variar de acuerdo a la demanda del servicio
Medio ambiente (insumos para el mantenimiento del entorno físico)	\$ 4.200.000
Total	\$ 53.880.000

Cuadro 73: Maquinas / Equipos necesarios para la prestación del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Atributos a alcanzar en el servicio y su prestación:

La siguiente matriz relaciona los atributos necesarios que se deben alcanzar para prestar correctamente el servicio con los procesos, las personas, los equipos, las aplicaciones, las variables, los materiales y los aspectos legales que se deben tener en cuenta para su alcance, la información resultante es importante porque permite identificar todo lo que se debe tener en cuenta para cumplir con el objetivo.

Atributos a alcanzar en el servicio y su prestación	Proceso o actividad	Personas clave en el proceso	Equipos necesarios	Aplicación TIC	Variables a controlar	Materiales necesarios	Aspectos legales a tener en cuenta
Disponibilidad de personal	Gestión del talento humano	Director administrativo y jurídico	N.A	N.A	Preselección y selección del personal	N.A	Código sustantivo de trabajo
Personal capacitado y calificado	Gestión del talento humano	Director administrativo y jurídico	Computador, video beam	Internet	Capacitación del personal	Libros, circulares, manuales y folletos	Conocimiento de la norma actualizada y vigente
Disponibilidad de información	Adquisición información	Asistente centro empresarial	computador	Internet	Actualización bibliográfica	Libros y revistas especializadas	Derechos de autor
Apoyo tecnológico	Gestión de TIC's	Coordinador tecnologías	Computador e impresora	Internet y software	Ubicación y mantenimiento	Cartuchos de impresoras y papel	Licencias de los software y política interna de seguridad
Material didáctico (folletos)	Adquisición información	Asistente centro empresarial	Computador e impresora	Internet	Actualización bibliográfica	Presupuesto para encargarlo a la litografía	Derechos de autor
Instalaciones adecuadas	Proceso de compras y logística de estructura	Director administrativo y coordinador administrativa	Mesas, asientos y estantes	N.A	Limpieza, orden y mantenimiento	Utensilios de limpieza	N.A
Cumplimiento de requisitos legales	Capacitación según los requisitos legales	Directores coordinadores y asistentes jurídicos	N.A	N.A	Competencia de las personas	N.A	Código del comercio y disposiciones de la SIC

Cuadro 74: atributos a alcanzar en el servicio y su prestación.

Fuente: Elaboración propia.

9.3.5. Implementación, monitoreo y control

Implementación:

El modelo de simplificación fue creado con el propósito de reducir, tiempo, costo y procedimientos, con su puesta en marcha se tiene pronosticado obtener las siguientes ganancias:

Trámite	Personas			Requisitos			Costos (\$)			Tiempo (Min.)		
	Antes	Nuevo	%	Antes	Nuevo	%	Antes	Nuevo	%	Antes	Nuevo	%
Consulta de homonimia	1	0	100%	1	1	0%	\$ 0	\$ 0	0%	11	5	54,5%
Consulta de actividad económica	1	0	100%	1	1	0%	\$ 0	\$ 0	0%	23	10	56,5%
Certificado uso de suelo	3	0	100%	5	0	100%	\$ 153.500	\$ 0	100%	7.255	0	100%
Inscripción en el RUT	1	0	100%	2	1	50%	\$ 12.500	\$ 0	100%	1.485	25	98,3%
Certificación financiera	1	1	0%	2	2	0%	\$ 100.000	\$ 100.000	0%	300	300	0%
Elaboración de minuta constitución	2	0	100%	3	2	33,3%	\$ 250.000	\$ 0	100%	360	180	50%
Autenticación minuta constitución	2	2	0%	3	3	0%	\$ 36.000	\$ 36.000	0%	28	28	0%
Registro mercantil	3	1	66,6%	8	7	12,5%	\$ 255.500	\$ 255.500	0%	1.967	1.440	26,7%
Registro en industria y comercio	2	0	100%	2	0	100%	\$ 1.000	\$ 0	100%	63	0	100%
Notificar a planeación inicio de actividades	2	0	100%	2	0	100%	\$ 0	\$ 0	100%	56	0	100%
Notificación a Inspección Vigilancia y Control	2	0	100%	2	0	100%	\$ 70.000	\$ 0	100%	139	0	100%
Registro en Organización SAYCO Y ACINPRO	1	1	0%	2	2	0%	\$ 294.200	\$ 294.200	0%	1.440	1.440	0%
Registro INVIMA	1	1	0%	2	2	0%	\$ 3.854.128	\$ 3.854.128	0%	10.080	10.080	0%

Cuadro 75: Ganancias del modelo a partir de los hallazgos del diagnóstico técnico.

Aspectos importantes a resaltar:

Primero: La utilización de las terminales de autoayuda o de consulta, reducirán en un 100% el número de personas involucradas en el trámite relacionado con la consulta de homonimia y actividad económica, además el tiempo se disminuirá también entre un 60% y 70%, teniendo en cuenta que el tiempo contado suma tanto el utilizado para realizar el trámite como el de espera.

Segundo: La eliminación como requisito del certificado de uso de suelo, significa una reducción significativa en el tiempo, esto considerando que su expedición tardaba de 7 a 10 días, debido a las inspecciones o visitas previas que se tenían que realizar, ahora con la consulta de uso de suelo desde la ventanilla única, las personas, los pasos y los requisitos son solo uno.

Tercero: *(Para la creación de empresas como persona jurídica)*, Crear desde cero el documento privado de constitución, puede tomar para el emprendedor cerca de 300 a 360 minutos (5 o 6 horas). Descargando el modelo elaborado por los abogados de la Cámara de Comercio de Palmira el cual tiene todos los capítulos necesarios, el empresario reducirá el tiempo en un 50%, además no tendrá que pagar a abogados o contadores para su elaboración lo cual reduce su costo a \$0.

Cuarto: Con la supresión de los trámites relacionados con el registro en industria y comercio y la notificación de inicio de actividades a las secretarías de Planeación, Salud, Medio ambiente y Bomberos, los emprendedores se liberaron de esa responsabilidad cediéndola a la Cámara de Comercio de Palmira, la cual a través de un formulario único captura la información y la transmitirá de manera automática a las autoridades responsables.

Quinto: El registro mercantil, con el modelo se convierte en un registro integral, considerando que este, permite obtener reducciones importantes en tiempo, costo y dinero en cada trámite realizado de forma individual, además permite la realización de varios procesos paralelamente.

Resumen: *Procesos originales Vs. Procesos simplificados*

Al realizar la comparación de los procesos como se desarrollan antes de la implementación del modelo de simplificación con el pronóstico de los procesos simplificados se obtienen los siguientes resultados:

Persona Natural, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

Comparación	Personas	Requisitos	Costo (\$)	Tiempo (Min.)
Antes del modelo	16	25	\$ 592.000	11.229
Después del modelo	2	12	\$ 355.500	1.780
Porcentaje de reducción	87,5%	52%	39,9%	84,1%

Cuadro 76: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

La siguiente grafica ilustra la disminución en las cuatro variables estudiadas:

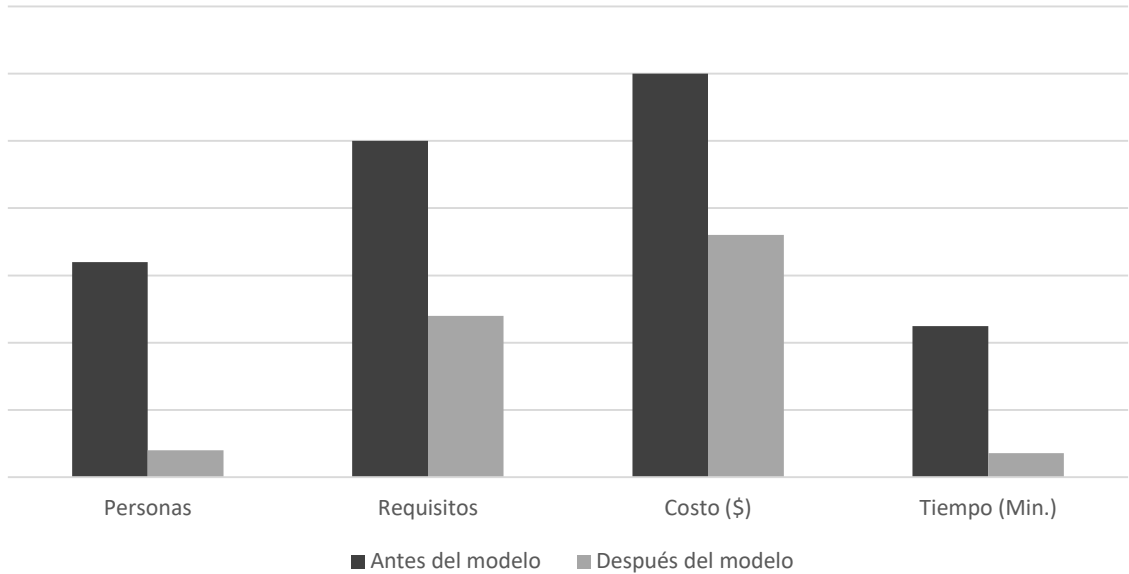


Grafico 26: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.

Persona Natural, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

Comparación	Personas	Requisitos	Costo (\$)	Tiempo (Min.)
Antes del modelo	18	29	\$ 4.737.328	22.819
Después del modelo	4	12	\$ 4.503.828	13.300
Porcentaje de reducción	77,7%	58,6%	4,9%	41,7%

Cuadro 77: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

La siguiente grafica ilustra la disminución en las cuatro variables estudiadas:

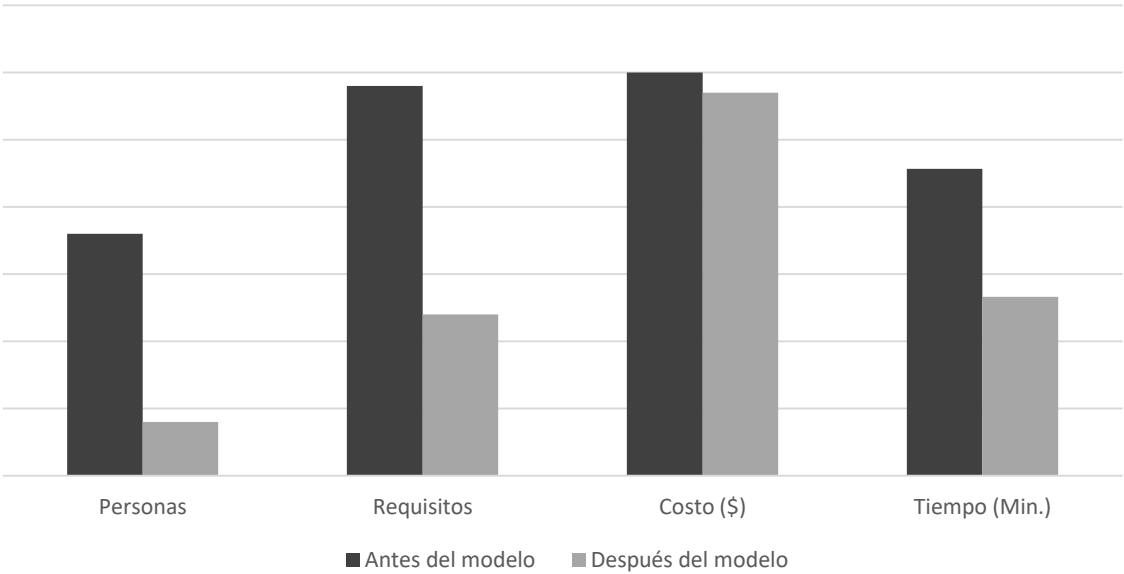


Grafico 27: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Natural, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.

Persona Jurídica, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

Comparación	Personas	Requisitos	Costo (\$)	Tiempo (Min.)
Antes del modelo	19	29	\$ 778.500	11.387
Después del modelo	3	15	\$ 291.500	1.688
Porcentaje de reducción	84,2%	48,2%	62,5%	85,1%

Cuadro 78: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

La siguiente grafica ilustra la disminución en las cuatro variables estudiadas:

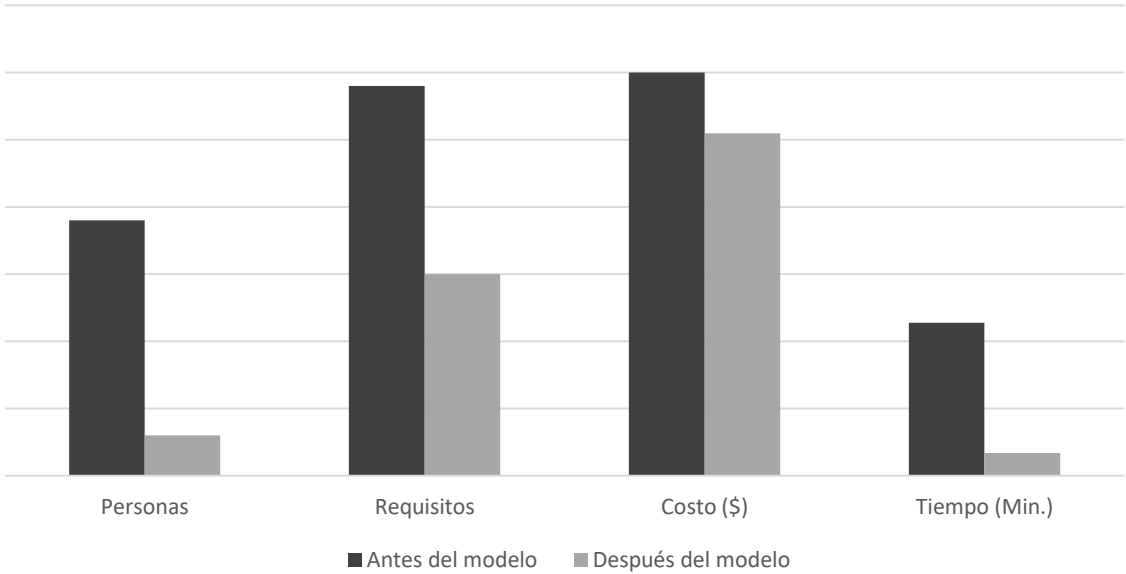


Grafico 28: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, SIN registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.

Persona jurídica, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA

Comparación	Personas	Requisitos	Costo (\$)	Tiempo (Min.)
Antes del modelo	21	33	\$ 4.926.828	22.907
Después del modelo	5	19	\$ 4.184.328	13.208
Porcentaje de reducción	76,1%	42,4%	15,1%	42,3%

Cuadro 79: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.

La siguiente grafica ilustra la disminución en las cuatro variables estudiadas:

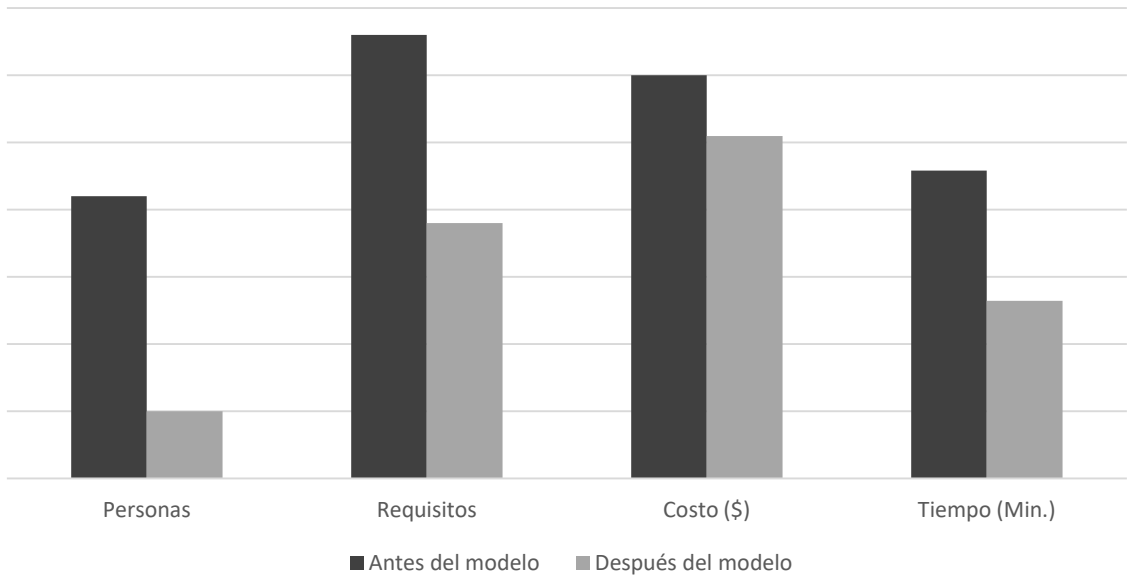


Grafico 29: Procesos originales Vs. Procesos simplificados: Persona Jurídica, CON registro en Sayco y Acinpro e INVIMA.

Ganancias de la ventanilla única:

- ✓ Instalación de punto especializado de información y asesoría.
- ✓ Instalación de terminales de autoayuda o consulta (*equipos de cómputo*).
- ✓ Instalación de punto para la recepción de documentos.
- ✓ Eliminación como requisito del certificado de uso de suelos e inspecciones y visitas previas a la apertura.
- ✓ Creación de formulario único de registro y notificación.
- ✓ Integración de ocho procesos de un total de trece procesos estudiados.
- ✓ Reducción de tiempo, costos y procedimientos.
- ✓ menor uso de formularios, expedición de copias de documentos y desplazamientos.

Beneficios de la ventanilla única para los emprendedores:

La ventanilla única para la creación de empresas, ayudara a aquellas personas que quieren emprender y ser empresarios; el propósito fundamental de su existencia es dar un óptimo manejo a los trámites, lo cual es verdaderamente útil si se tiene en cuenta lo complejo y costoso que resulta cumplir con cada uno de ellos.

Si se compara el modelo de creación de empresas que utilizan los emprendedores praderefños en este momento, con la ventanilla única propuesta para misma finalidad, se observan grandes diferencias, la primera y más importante es la centralización de las operaciones lo cual se logra gracias a los convenios con la Dian y la Alcaldía, agrupando a varias tareas en un solo punto.

Con base a los datos recolectados en este trabajo de grado se calculó que con el modelo actual, el emprendedor debe dedicar 25 días, e invertir cerca de 600.000 pesos para cumplir con los trámites y pasos necesarios para crear una empresa, se estima que, gracias a la simplificación y compactación de trámites que se logra con la ventanilla única, dichos costos se reduzcan en por lo menos un 45%.

Beneficios de la ventanilla única para los para el municipio de Pradera:

La ventanilla única, facilitara la creación de nuevas empresas y tendrá un impacto positivo en la competitividad, productividad y crecimiento del municipio. Sin lugar a dudas una economía con menores barreras de entrada, será mayormente formal y por lo tanto esto contribuirá al bienestar de todos los praderenses.

Eliminar las barreras de entrada o por lo menos simplificarlas como es el caso, estimula el crecimiento y desarrollo económico, mediante el incremento de la cantidad de empresas, lo cual las obliga a ser innovaras, más eficientes y aumentar la productividad, por otro lado a mayor cantidad de empresas, mayor necesidad de talento humano calificado para su operación y administración.

Monitoreo y control:

Indicadores de gestión:

Los siguientes indicadores se establecieron para medir el rendimiento del modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas y el servicio:

Medidas de rendimiento	
Oportunidad de entrega de la información	$\frac{\text{No. de encuestados satisfechos con la información recibida}}{\text{No. de personas que recibieron información}}$
Oportunidad de entrega de las asesorías	$\frac{\text{No. de encuestados satisfechos con la asesoría recibida}}{\text{No. de personas que recibieron asesoría}}$
Cantidad de personas que usan terminal de autoayuda	$\frac{\text{No. de personas que usan la terminal de autoayuda}}{\text{No. de personas que utilizaron el servicio}}$
% cumplimiento del tiempo de respuesta pactado para Persona Natural Integral	$\frac{\text{Total de matrículas persona jurídica que se le cumple con el tiempo pactado en el mes}}{\text{Total de matriculados como persona jurídica en el mes}}$
% cumplimiento del tiempo de respuesta pactado para Persona Jurídica Integral	$\frac{\text{Total de matrículas persona jurídica que se le cumple con el tiempo pactado en el mes}}{\text{Total de matriculados como persona jurídica en el mes}}$

Cuadro 80: Indicadores de gestión.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación y control:

Las actividades de evaluación y control, se hacen para detectar posibles fallos y encontrar oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos.

Variable a controlar	Responsable del control	Frecuencia del control	Método de control
Personal en el lugar y la hora indicada para la prestación del servicio	Coordinadora administrativa y Directora jurídica	Diario	Revisar el control minuta de entrada y salida
Funcionamiento de los equipos de cómputo	Auxiliar de registro público, de la ventanilla única	Diario	Verificar que todos los equipos funcionen correctamente
Existencia de material de apoyo y papelería	Auxiliar de registro público, de la ventanilla única	Diario	Verificar que se cuenta con materiales para prestar y apoyar el servicio
Disposición y estado de la infraestructura	Auxiliar de aseo y mantenimiento, de la ventanilla única	Diario	Revisar el correcto estado del espacio físico en donde se presta el servicio
Cantidad de personas que utilizan el servicio	Directora jurídica	Mensual	Contabilizar el número de servicios dados
Oportunidad de entrega de la información	Directora jurídica	Mensual	Contabilizar los usuarios satisfechos con la información (<i>encuestas</i>)
Oportunidad de entrega de las asesorías	Directora jurídica	Mensual	Contabilizar los usuarios satisfechos con la asesoría (<i>encuestas</i>)
Cantidad de personas que usan terminal de autoayuda	Directora jurídica	Mensual	Contabilizar los usuarios que usan los equipos de consulta (<i>listados</i>)
cumplimiento del tiempo de respuesta pactado para Persona Natural	Directora jurídica	Mensual	Se verifica el software para medir el tiempo que tarda la matrícula de persona natural
cumplimiento del tiempo de respuesta pactado para Persona Jurídica	Directora jurídica	Mensual	Se verifica el software para medir el tiempo que tarda la matrícula de persona jurídica

Cuadro 81: Evaluación y control.

Fuente: Elaboración propia.

10. CONCLUSIONES

El presente trabajo permitió conocer los tiempos, costos y procedimientos que tenían que asumir los emprendedores Pradereños para crear una empresa antes del modelo de simplificación de trámites, en el diagnóstico realizado se pudo evidenciar el paso a paso que el emprendedor debía seguir para crear empresa y constituirse como empresario.

Se hizo la caracterización de cada uno de los trámites relacionados con el proceso de creación de empresa, mediante la realización de las fichas técnicas que permitían conocer, la entidad responsable de realizar el trámite, los requisitos solicitados para su ejecución (*entradas*), el momento en el que debía hacerse, la norma o ley obliga su ejecución, el costo que debía asumirse, los procedimientos que deben seguirse (*proceso*) y el resultado o las obligaciones que se adquiridas luego de realizar el proceso (*salidas*).

Para cuantificar variables como la cantidad de personas que intervenían en el proceso, el número requisitos necesarios, el costo de los trámites y el tiempo que tardaba, fue necesario la utilización de una matriz, que relacionaba estas y otras variables con los trámites requeridos para la creación de empresas.

Con la entrevista que se realizó a los funcionarios encargados de los trámites se pudo recoger información valiosa, pues hicieron observaciones muy interesantes cómo desde su experiencia se podrían hacer los trámites más simples, rápidos y económicos para los emprendedores pradereños.

Uno de los objetivos específicos de este trabajo de grado era establecer las reformas necesarias a los procesos que se desarrollan en el municipio, se logró luego de organizar y analizar la información recolectada a través de la observación y las herramientas utilizadas, las reformas se validaron tanto jurídica como técnicamente, la primera para no ir en contra de la legislación y la segunda para constatar que se contaba con los recursos necesarios para poderlas llevar a cabo.

Dado a la voluntad, la obligación y necesidad de rediseñar los procesos para crear empresa, se diseñó un nuevo modelo de creación de empresas en el cual se pretende unificar algunos de los trámites en un solo punto, dando lugar a la creación de una ventanilla única, la cual funcionaría en la oficina receptora de la Cámara de Comercio de Palmira, ubicada en el municipio.

También se diseñó el modelo de servicio de la ventanilla única, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios, prestado particular atención a los detalles. El servicio tiene cambios realmente significativos desde el punto de vista del usuario, se diseñó para que fuera integral, participativo e interactivo, donde los usuarios hacen parte del proceso de producción y entrega del mismo, adicionalmente cuenta con personal calificado y excelente atención.

Además se formularon indicadores de gestión para los procesos, lo cual permite medir la eficiencia y acierto en las actividades que se realizan y mantenerlos bajo control.

Por último se estableció un plan de monitoreo y control el cual busca garantizar que las actividades no fallen, y en caso de que se presenten fallas en el proceso poder corregirlas a tiempo, haciendo el plan de monitoreo y control como de debe se pueden realizar acciones correctivas y preventivas en el momento que sean necesarias, con el propósito de alcanzar los resultados planteados.

11. RECOMENDACIONES

Para implementar de manera efectiva el modelo de simplificación de trámites para la creación de empresas en el municipio de Pradera, y que su implementación contribuya al desarrollo social y económico del municipio, se sugieren tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantener la voluntad política y el compromiso de las partes involucradas en el desarrollo del modelo de simplificación de trámites, con el propósito de que este perdure en el tiempo y mejore continuamente.
- ✓ Realizar talleres de sensibilización al personal para que conozcan la importancia del modelo de simplificación de trámites y los beneficios que tiene, de tal manera que el personal adquiera mayor compromiso en la ejecución de sus tareas.
- ✓ Capacitar al personal continuamente buscando mejorar de manera progresiva sus competencias, esto permite fortalecer la calidad de las respuestas y soluciones que le brindan a los usuarios del modelo.
- ✓ Comunicar y promocionar el servicio de la ventanilla única por los diferentes medios de comunicación del municipio, con la finalidad de aumentar la demanda de usuarios y hacer de conocimiento público el modelo de simplificación de trámites.
- ✓ Realizar folletos, afiches y manuales de uso tanto de los terminales de autoayuda o consulta como del diligenciamiento de los formularios, para evitar demoras y reprocesos ocasionados por la mala utilización o formularios presentados en blanco.
- ✓ Realizar de manera programada la evaluación y el monitoreo a cada una de las etapas del proceso, buscando identificar oportunidades de mejora y para llevarlas a cabo, para aumentar la calidad del modelo.

- ✓ Realizar mensualmente la medición y análisis de indicadores de uso y respuesta de la ventanilla única del modelo de simplificación, con el objetivo de conocer la cantidad de solicitudes de creación de empresa frente a las empresas creadas.
- ✓ Realizar constante seguimiento y medición a las actividades para poder identificar cuales poseen falencias en su funcionamiento y establecer planes de mejoramiento que minimicen, prevengan y eliminen inconformidades del modelo.

12. BIBLIOGRAFIA

12.1. Libros, enciclopedias y material impreso

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES. (2008). Normas Técnicas Colombianas para la Presentación de Trabajos de Investigación, Sexta edición. NTC 1486. ICONTEC.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. (1995). Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Segunda edición. McGraw-Hill.

CONFECAMARAS, RED DE CAMARAS DE COMERCIO. (2011). Impacto de la Formalización Empresarial en Colombia.

CONFECAMARAS, RED DE CAMARAS DE COMERCIO. (2018). Informe dinámica empresarial de Colombia 2017.

CONFECAMARAS, RED DE CAMARAS DE COMERCIO. (2016). Nacimiento y supervivencia de las empresas en Colombia.

CARDENAS, Mauricio y MEJIA, Carolina. (2007). Informalidad en Colombia: nueva evidencia. Coyuntura económica, Fedesarrollo.

CARDENAS, Mauricio y ROZO, Sandra. (2009). Informalidad empresarial en Colombia: problemas y soluciones. Fedesarrollo.

SANTA MARIA, Mauricio y ROZO, Sandra. (2009). Análisis cualitativo y cuantitativo de la informalidad empresarial en Colombia.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2015). Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América latina, experiencias, avances y desafíos.

CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD. (2017). Informalidad, una nueva visión para Colombia.

GRUPO BANCO MUNDIAL. (2017). Doing Business Colombia.

GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR GEM. (2017). Actividad empresarial colombiana.

FUNDES INTERNACIONAL. (2007). Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes. Naciones Unidas.

MEDELLIN, CIUDAD CLUSTER. (2010). Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín.

LOVELOCK, Christopher y WIRTZ, Jochen. (2009). Marketing de Servicios. Personal, Tecnología y Estrategia. Sexta Edición. Pearson Educación.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA VALLE. (2016). Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019. Marco contextual.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA DE (2017). Constitución Política de Colombia 1991. Legis.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA DE (2017). Código de comercio. Legis.

12.2. Citas en línea

REVISTA DINERO. (2016). Noticias del ministerio de comercio, industria y comercio, Las Mipymes impulsan la generación de empleo en Colombia. Disponible en internet: www.dinero.com/edicion-impres/pais/articulo/la-mipymes-colombianas-contribuyen-con-cifras-de-empleo-2016/221479. [Con acceso 15 de marzo del 2018].

REVISTA PORTAFOLIO. (2018). Noticias empresas, Creación de empresas aumentó 7,3% el año pasado y los cierres se redujeron. Disponible en internet: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/creacion-de-empresas-aumento-7-3-el-ano-pasado-mientras-los-cierres-se-redujeron-513334>. [Con acceso 15 de marzo del 2018].

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA. (2018). Preguntas frecuentes. Disponible en internet: www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes. [Con acceso 22 de marzo del 2018].

CAMARA DE COMERCIO DE CALI. (2018). Tramites de registros públicos. Disponible en internet: www.ccc.org.co/tramites-de-registros-publicos/registros-publicos/registro-mercantil/tramites/. [Con acceso 22 de marzo del 2018].

CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA. (2018). Infografía, Empresa formal versus Empresa informal. Disponible en internet: http://innovacionynegocios.camaramedellin.com.co/Home/Detalle_articulo/ArticleID/23/Empresa-formal-vs-Empresa-informal. [Con acceso 22 de marzo del 2018].

DEFINICIONES ABC. (2018). Diccionario en línea, Caracterización. Disponible en internet: www.definicionabc.com/general/caracterizacion.php. [Con acceso 22 de marzo del 2018].

DEFINICIONES ABC. (2018). Diccionario en línea, Desarrollo social. Disponible en internet: www.definicionabc.com/social/desarrollo-social.php. [Con acceso 22 de marzo del 2018].

ECONOMIPEDIA. (2018). Enciclopedia económica en línea, Microeconomía. Disponible en internet: www.economipedia.com/definiciones/microeconomia.html. [Con acceso 23 de marzo del 2018].

ECONOMIPEDIA. (2018). Enciclopedia económica en línea, Macroeconomía. Disponible en internet: www.economipedia.com/definiciones/macroeconomia.html. [Con acceso 23 de marzo del 2018].

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. (2018). Ley 812 del 2003, junio 26 de 2003. Disponible en internet: www.minminas.gov.co/documents/10180/23517/22684-ley_812_de_2003.pdf. [Con acceso 27 de marzo del 2018].

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. (2018). Ley 1429 del 2010, diciembre 29 de 2010. Disponible en internet: www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1429_2010.html. [Con acceso 28 de marzo del 2018].

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL REPÚBLICA DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. (2007). Documento CONPES 3484, 13 de Agosto de 2007. Disponible en internet: www.colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3484.pdf. [Con acceso 1 de abril del 2018].

12.3. Entrevistas

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con LIBIA GISELLA TRUJILLO OBANDO, Auxiliar de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Palmira. Palmira, Marzo 13 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con JENNY PATRICIA GARCÍA VICTORIA, Secretaria de Planeación Municipal del Pradera Valle. Pradera, Marzo 13 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con MARCELA URRIAGO LOZANO, gestora de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, Palmira. Palmira, Marzo 15 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con JOHN JAIRO ESCOBAR PEÑARANDA, Contador Público. Pradera, Marzo 23 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con DANNA MARIA LOPEZ GARCIA, Empresaria del municipio de Pradera. Pradera, Marzo 26 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con WILSON SUAREZ VELASQUEZ, Auxiliar de la Notaria única de Pradera. Pradera, Abril 9 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con JOSE LUIS ESCOBAR, Secretario de Hacienda Municipal del Pradera Valle. Pradera, Abril 12 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con LUIS EVELIO VASQUEZ NAVIA, Secretario de Salud Municipal del Pradera Valle. Pradera, Abril 12 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con ROSA ELENA CAMPO, Comandante de prevención y seguridad del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Pradera Valle. Pradera, Abril 19 de 2018.

Comunicaciones personales. ENTREVISTA con LUIS ARMANDO CORTES VALENCIA, Patrullero de la Policía Nacional de Pradera Valle. Pradera, Mayo 4 de 2018.

Comunicación por medio de teléfono. ENTREVISTA con LUZ ADRIANA BERMÚDEZ, Funcionario Organización Sayco y Acinpro. Pradera, Mayo 10 de 2018.

Comunicación por medio de teléfono. ENTREVISTA con LUIS EDILBERTO GOMEZ, Funcionario INVIMA. Pradera, Mayo 10 de 2018.

13. ANEXOS

13.1. Convenio interinstitucional Alcaldía de Pradera – Cámara de Comercio:



CONVENIO INTERINSTITUCIONAL CELEBRADO ENTRE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PRADERA Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

Entre los suscritos a saber **HENRY DEVIA PRADO**, mayor de edad, vecino y residente en el municipio de Pradera Valle del Cauca, identificado con la cédula de ciudadanía No 94.311.330. expedida en Palmira Valle, quien obra como representante legal del **MUNICIPIO DE PRADERA (VALLE)**, en su condición de Alcalde Municipal de Pradera Valle, según consta en el acta de Posesión No 002 del 30 de Diciembre de 2015 quien en adelante se denominará **LA ALCALDIA**, y de otra parte **GUILLERMO ARTURO LIZARAZO YOVANNI**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 16.266.515 expedida en Palmira, Valle del Cauca, vecino de Palmira, actuando en el presente documento como representante legal de la Cámara de Comercio de Palmira que tiene jurisdicción en el Municipio de Pradera, en su calidad de presidente ejecutivo, tal y como lo demuestra el certificado expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio, quien en el presente documento se denominará, **LA CÁMARA**, acordamos celebrar el presente convenio interinstitucional, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que la Alcaldía y la Cámara desean implementar el Programa Nacional de Simplificación de Trámites para Crear Empresa en el Municipio de Pradera, el cual tiene como objetivo general promover una relación más efectiva entre las empresas, la administración pública y las entidades privadas que le prestan servicios relacionados con su registro y formalización.
2. Que hay un número importante de empresas actualmente establecidas en Pradera que pertenecen al sector informal, debido, entre otros factores, a las excesivas regulaciones, procedimientos y trámites que dificultan y encarecen tanto su regulación como el registro de nuevas empresas. Esta situación limita el crecimiento y consolidación del sector empresarial y afecta las finanzas públicas.
3. Que se deben facilitar los medios para promover la conformación de los Centros de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa) que permitan a las empresas de todos los sectores económicos de la región, agilizar los trámites que en la actualidad se exigen para la formalización y el inicio del funcionamiento de las mismas. Igualmente permitirán mejorar la eficiencia y competitividad de los actores del proceso.



4. Que una vez aprobada la solicitud presentada por la Cámara a la Alcaldía, se aprobó implementar el Centro de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa) en el municipio de Pradera, Valle del Cauca.
5. Que para el montaje del Centro de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa) se han formulado tres etapas:
 - Diseño del CAE, identificación de las primeras acciones de simplificación y plan de acción para su implementación.
 - Implementación del CAE.
 - Administración del programa.
6. Que para el montaje del Centro de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa) se requiere de la conformación de un Comité Local Antitrámite que permita la agilidad y pronta implantación del programa.

En razón a estas consideraciones, se estipula lo siguiente:

PRIMERO. OBJETO. Conformar el Comité Local Anti trámite para la implementación en las instalaciones de LA CAMARA el Centro de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa) como respuesta a la política anti trámite señalada por el Gobierno Nacional para la creación y constitución de empresa.

SEGUNDO. SECRETARIAS Y ENTIDADES QUE PARTICIPARAN EN EL COMITE. En el Comité, participarán cada una de las secretarías y entidades que actualmente intervienen en el proceso de formalización de los establecimientos de comercio, ellos son entre otros: Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico, Secretaría de Planeación e Infraestructura, Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana, Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC) y Cámara de Comercio de Palmira. Si por efectos se adiciona otra entidad al proceso, sea esta de naturaleza pública o privada, podrá hacer parte del presente convenio mediante documento firmado por su representante legal y la Cámara como organismo operador del programa.

TERCERO. COMPROMISOS DE LA CAMARA. 1. Coordinar la implementación del Centro de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa), a través de la Dirección de Competitividad que dirigirá las acciones de simplificación. 2. Facilitar la infraestructura técnica, física, humana y la información requerida para el correcto desarrollo del programa de Simplificación de Trámites del Sector Empresarial a través del diseño, implementación y administración del Centro de Atención Empresarial CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa).

CUARTO. COMPROMISOS DE LA ALCALDIA. 1. Tener como interlocutor del Municipio ante el



Comité Local Anti trámite y la Cámara a la Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico, quien se comprometerá a: a) coordinar en el interior del Municipio las tareas requeridas para la implementación del programa y b) asistir a las reuniones de trabajo coordinadas con la Cámara para la ejecución del programa de manera indelegable. 2. Designar un responsable de cada una de las secretarías y entidades que intervienen en el proceso de formalización de los establecimientos de comercio con vocería, representación y poder de decisión de su representada en el Comité Local Anti trámite. 3. Nombrar el área responsable de administrar y actualizar la información y los desarrollos informáticos que se implementen de acuerdo con las políticas pactadas por el Comité Local Anti trámite, así como definir los procesos y los tiempos de respuesta resultantes del trabajo de simplificación en el Municipio. 4. Disponer los medios para capacitar al personal del Municipio en los nuevos procesos resultantes del programa de simplificación. 5. Transmitir y dar cumplimiento a las normas municipales que se deriven del trabajo de simplificación de trámites y adecuar las existentes conforme a los parámetros legales actuales, bien sean nacionales, departamentales y municipales.

QUINTO. DEBERES DE LAS SECRETARÍAS QUE PARTICIPEN EN EL PROGRAMA. Serán deberes de las diferentes Secretarías que participan en el presente programa, los siguientes. 1. Apoyar en todos los aspectos técnicos, jurídicos, de procedimiento y demás que requiera el programa. 2. Cada entidad de manera independiente aportará la diferente documentación que se requiera, para efectos de trámite de lo que a cada una corresponda al interior del programa. 3. Secretaría de Planeación e Infraestructura, Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana deben permitir el acceso a los manuales operativos de cada una de estas entidades, en lo que se refiere al cumplimiento de sus funciones frente a la legalización de los establecimientos de comercio.

SEXTO. DE LAS REUNIONES DEL COMITÉ. El Comité se reunirá una (1) vez por mes o cuando se estime conveniente y será convocado por la Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico y la Dirección de Competitividad de la Cámara.

SEPTIMO. DURACIÓN DEL CONVENIO. El presente convenio tendrá una duración de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del mismo, prorrogable automáticamente por un periodo igual, salvo que cualquiera de las partes manifieste por escrito a la otra, su voluntad de darlo por terminado con una anticipación de 30 días hábiles.

PARÁGRAFO. Una vez se termine la implementación del Centro de Atención Empresarial – CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa), este convenio será reemplazado por otro de colaboración interinstitucional permanente que facilite la operación del CAE (Ventanilla Única para Crear Empresa) y del Comité Local Anti trámite.

OCTAVO. MODIFICACIONES. Las modificaciones o adiciones al presente convenio, se deberán realizar por escrito y de común acuerdo entre las partes.

NOVENO. VIGILANCIA Y CONTROL. La vigilancia y control del presente convenio la tendrá la Alcaldía, quien la desarrollará a través de la Secretaría de Fomento y Desarrollo Económico, quien se encargará de presentar



conjuntamente con la Cámara la información trimestral de desarrollo del proceso. La vigilancia y control por parte de La Cámara la hará la misma o su delegado.

Para constancia de aceptación de las estipulaciones pactadas en el presente convenio, los intervinientes libre y voluntariamente firman el presente documento en dos copias del mismo tenor, diligenciadas por una sola cara, el día 13 de octubre del año dos mil diecisiete.

Por parte de la **AICALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA.**

HENRY DEVIA PRADO
Alcalde Municipal de Pradera, Valle del Cauca

Por parte de la **CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**

GUILLERMO ARTURO LIZARAZO YOVANNI
Presidente Ejecutivo

13.2. Decreto municipal para la creación del Comité Local Anti Tramite:



REPUBLICA DE COLOMBIA
ALCALDIA MUNICIPAL
PRADERA – VALLE DEL CAUCA
NIT. 891.380.115-0
DESPACHO ALCALDE MUNICIPAL

DECRETO No. 029

(13 de marzo de 2018)

“POR EL CUAL SE CREA EL COMITÉ LOCAL ANTITRAMITES PARA FACILITAR EL REGISTRO DE EMPRESAS NUEVAS EN EL MUNICIPIO DE PRADERA”

El Alcalde Municipal de Pradera, en uso de sus facultades constitucionales y legales.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 84 preceptúa que: “cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio”. De igual forma, el inciso primero del artículo 333 constitucional determina que “la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley”.

Que de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “hay falencias en las condiciones del entorno que enfrentan las empresas, donde se deben mejorar las condiciones para la creación y el cierre de las empresas y en general adelantar una simplificación de los tramites a lo largo del ciclo de vida de las empresas, buscando racionalizar la regulación en pro de la competitividad empresarial. Existe una alta dispersión en el ambiente de negocios que enfrentan las empresas en distintas ciudades tanto en costos, como en tiempo y tramites; existe dificultad en las regiones para implementar las reformas nacionales a nivel local, así como en el desarrollo de iniciativas de regulación. En algunas ciudades, aun se solicitan documentos basados en normas derogadas y no implementan reformas basadas en normas expedidas desde el orden nacional”

Que la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) en el Título VIII (De la Actividad Económica) – Capítulo I (De la Actividad Económica y su Reglamentación) en su articulado cita los requisitos que los establecimientos deben cumplir para desarrollar su actividad económica y la interacción entre las Cámaras de Comercio, la Administración Municipal y la Policía Nacional.

Que hay un número importante de empresas actualmente establecidas en Pradera que pertenecen al sector informal, debido, entre otros factores, a las excesivas regulaciones, procedimientos y tramites que dificultan y encarecen tanto su regulación como el registro de nuevas empresas. Esta situación limita el crecimiento y consolidación del sector empresarial, y afecta las finanzas públicas.

Continúa...

Código postal: 763550
Calle 6 Carrera 11 Esquina
Teléfonos: (0*2) 267 2653
www.pradera-valle.gov.co
alcalde@pradera-valle.gov.co





REPUBLICA DE COLOMBIA
ALCALDIA MUNICIPAL
PRADERA – VALLE DEL CAUCA
NIT. 891.380.115-0
DESPACHO ALCALDE MUNICIPAL

Continuación Decreto No. 029 del 13 de marzo de 2018.

En línea con lo anterior, Pradera sería el primer municipio en su categoría que implementaría el Programa Nacional de Simplificación de Trámites para Crear Empresa, mejoraría su "ambiente para hacer negocios", su nivel de competitividad, facilitaría la aplicación del Decreto 1650 del 9 de Octubre de 2017 que beneficia tributariamente a las sociedades que inicien actividades en las zonas más afectadas por el conflicto – ZOMAC, al igual que la actualización y modernización del servicio ofrecido por la Administración Municipal a los comerciantes, empresarios y emprendedores.

DECRETA:

ARTICULO PRIMERO: Crease en el Municipio de Pradera el Comité Local Anti trámites, órgano consultivo y de control, responsable del seguimiento, monitoreo, evaluación de resultados y vigilancia en el cumplimiento de los objetivos de la política municipal de simplificación de trámites empresariales y preservación del ambiente favorable a la formalización y desarrollo de actividades productivas en el Municipio.

ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVOS: Son objetivos del Comité Local Anti Trámites del Municipio de Pradera:

1. Trazar las bases para formular e impulsar las políticas de simplificación de trámites a lo largo del ciclo de vida de las empresas, buscando racionalizar la regulación en ro de la competitividad empresarial.
2. Conformar el Sistema Municipal de simplificación de Trámites como organismo asesor del Gobierno municipal encargado de atender la nueva reglamentación al respecto y las condiciones vigentes en la economía y la sociedad actual, y que marque las bases de su planificación en concordancia con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.
3. Impulsar la materialización del Programa Nacional de Simplificación de Trámites para Crear y Formalizar Empresas en el Municipio de Pradera.
4. Articular el sistema Municipal de Simplificación de Trámites con el Sistema de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación Departamental y Nacional para optimizar las instancias de liderazgo, coordinación y ejecución del Gobierno Municipal y la participación de los diferentes actores.

ARTICULO TERCERO: El Sistema Municipal de Simplificación de Trámites lo constituyen las instituciones públicas y privadas que participan en el proceso de creación y formalización de empresas.

Continúa...

Código postal: 763550
Calle 6 Carrera 11 Esquina
Teléfonos: (0*2) 267 2653
www.pradera-valle.gov.co
alcalde@pradera-valle.gov.co





REPUBLICA DE COLOMBIA
ALCALDIA MUNICIPAL
PRADERA – VALLE DEL CAUCA
NIT. 891.380.115-0
DESPACHO ALCALDE MUNICIPAL

Continuación decreto No.029 del 13 de marzo de 2018.

ARTICULO CUARTO: composición. Comité Local Anti Trámites del Municipio de Pradera, será conformado por los siguientes miembros:

1. El Secretario de Fomento y Desarrollo Económico.
2. El Secretario de Planeación e Infraestructura.
3. El Secretario de Salud.
4. El Secretario de Hacienda.
5. El Secretario de Gobierno y Convivencia Ciudadana.
6. El Comandante del Cuerpo de Bomberos Voluntarios.
7. El Director de Competitividad de la Cámara de Comercio de Palmira.

Parágrafo primero: El Comité Local Anti Trámite del Municipio de Pradera se reunirá una (1) vez por mes o cuando se estime conveniente y será convocado por la secretaria de fomento y desarrollo económico y la dirección de competitividad de la cámara.

Parágrafo segundo: A las reuniones del Comité Local Anti Trámite del Municipio de Pradera, podrán asistir como invitados otras instituciones que consideren convenientes de acuerdo con la naturaleza de los temas que se estén desarrollando.

ARTICULO QUINTO: INSTANCIA DE GESTIÓN – CREACIÓN DEL CENTRO ATENCION EMPRESARIAL CAE. Crearse el CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL – CAE como única instancia para la creación de empresas, sitio en donde el empresario pueda realizar todos los trámites necesarios para legalizar su empresa, a través de los sistemas de información y con la interlocución de recurso humano especializado, el cual funcionara en las instalaciones de la Cámara de Comercio, quien actuara como enlace entre el empresario, la administración pública y otras entidades que intervienen en los tramites de legalización de los nuevos negocios y/o establecimientos de comercio en Pradera.

ARTICULO SEXTO: FUNCIONES DEL COMITÉ LOCAL ANTI TRAMITES. Son funciones del Comité Local Anti Trámites, las siguientes:

- a) Aprobar e implementar el programa de simplificación de trámites en el municipio de pradera, teniendo en cuenta los objetivos, actividades y proyectos incorporados en el programa nacional de simplificación de trámites para la creación de empresas liderado por la confederación nacional de cámaras de comercio.
- b) Establecer con la cámara de comercio el plan de trabajo y cronograma de ejecución para la puesta en marcha del programa de simplificación de trámites aprobado.

Continúa...

Código postal: 763550
Calle 6 Carrera 11 Esquina
Teléfonos: (0*2) 267 2653
www.pradera-valle.gov.co
alcalde@pradera-valle.gov.co





REPUBLICA DE COLOMBIA
ALCALDIA MUNICIPAL
PRADERA – VALLE DEL CAUCA
NIT. 891.380.115-0
DESPACHO ALCALDE MUNICIPAL

- c) Realizar permanente seguimiento a la ejecución del programa de simplificación de trámites, evaluarlo y proponer modificaciones y ajustes cuando sea necesario.
- d) Establecer indicadores que permitan el mejoramiento continuo de los procesos de creación de empresas y medir la eficacia del Centro de Atención Empresarial – CAE.
- e) Reunirse por lo menos una vez al mes y en forma extraordinaria cuando la necesidad lo exija.
- f) Disponer la ejecución de las acciones, así como la producción de informes y evaluaciones que se requieran conforme a su organización establecida.
- g) Promover la modernización de la tecnología informática y de las comunicaciones, así como su uso eficiente y aprovechamiento, para el desarrollo de la competitividad transparencia en la prestación de los servicios que se relacionen con el sector empresarial en el cumplimiento a las leyes anti tramite.
- h) Suscribir las actas de cada una de las sesiones ordinarias y extraordinarias que se realicen.
- i) Las demás que se deriven de la naturaleza del presente acuerdo y que tengan como fin dar cumplimiento al objeto del mismo.

ARTICULO SEPTIMO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente decreto municipal rige a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE:

Dado en el Despacho del Alcalde Municipal de Pradera-Valle del Cauca, a los trece (13) días del mes de marzo del dos mil dieciocho (2018)

HENRY DEVIA PRADO
Alcalde Municipal de Pradera

Código postal: 763550
Calle 6 Carrera 11 Esquina
Teléfonos: (0*2) 267 2653
www.pradera-valle.gov.co
alcalde@pradera-valle.gov.co



