



Informe de gestión 2010

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE VIDA	7
2. FORMALIZACIÓN	14
3. EMPRENDIMIENTO Y APOYO EMPRESARIAL	15
4. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	23
5. INTERNACIONALIZACIÓN	27
6. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	30
7. REGISTROS	34
8. CCB, ENTIDAD DE TALLA MUNDIAL ORIENTADA A LA EXCELENCIA	47

Presentación

La Cámara de Comercio de Bogotá es una institución aliada de la prosperidad regional que contribuye a mejorar la calidad de vida y el clima de los negocios, facilita la formalización empresarial y promueve la generación de empleo de calidad en Bogotá y la Región.

Somos una organización con un profundo sentido de responsabilidad social que trabaja por el desarrollo sostenible. Buscamos incidir en el compromiso de las autoridades, los empresarios y los ciudadanos con el futuro de la región; generar propuestas de política pública; y apoyar el crecimiento de los negocios.

Como Presidente Ejecutiva de la entidad, quiero hacer entrega de este informe con los principales resultados de la gestión de la Cámara de Comercio de Bogotá durante 2010, logros que fueron posibles gracias al valioso aporte y confianza de los empresarios en esta institución comprometida con la conformación de una región pujante.

Durante 2010 nos propusimos, bajo el direccionamiento de nuestra Junta Directiva y con el apoyo del talento humano de la entidad, fortalecernos como *una institución de clase mundial orientada a la excelencia* que responda a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo y globalizado. En primer lugar, trabajamos en nuestras prácticas de ética y buen gobierno corporativo para revisar la forma en que se administra y controla la organización, y orientar así las responsabilidades de nuestros órganos de gobierno hacia lo estratégico con el fin de mejorar las relaciones con nuestros grupos de interés, para lo cual ajustamos nuestros estatutos, el código de ética y el manual de contratación. En segundo término, elaboramos una planeación estratégica con visión a largo plazo: ser protagonistas en soluciones Gobierno, Empresa y Sociedad.

Nuestra planeación fue soportada en lineamientos que apuntan al mejoramiento de la *competitividad y la calidad de vida* y que hoy se constituyen en pilares de nuestra gestión: *formalización; emprendimiento y apoyo empresarial; formación y capacitación; internacionalización; métodos alternativos de solución de conflictos y registros públicos.*

En 2010 también llevamos a cabo proyectos locales y regionales de alto impacto en alianza con el sector público y el privado, para contribuir con el mejoramiento de la *competitividad y la calidad de vida* de Bogotá y Cundinamarca. Hicimos seguimiento a la gestión pública y a los temas estratégicos de la ciudad-región, tales como movilidad, desarrollo urbano e infraestructura. Además, promovimos el control social; generamos información y conocimiento para la toma de decisiones de los gobiernos, los empresarios y los ciudadanos mediante estudios e investigaciones; fomentamos la seguridad en la ciudad a través del programa Zonas Seguras y del Observatorio de Seguridad de Bogotá y la Región; y creamos espacios para el fomento a la cultura que impactaron a más de 2.000.000 de personas directa e indirectamente.

Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad fortaleciendo los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde dos frentes. En el primero de ellos, hacia el interior de la organización, continuamos siendo miembros activos del Pacto Global de Naciones Unidas, respetando principios universales sobre derechos humanos. En el segundo frente, promovimos la incorporación de prácticas de sostenibilidad, eficiencia energética y gestión de residuos en cerca de 3.000 empresas de la región, y fomentamos la conservación del medio ambiente a través del programa Planta tu Huella, la iniciativa de reforestación más ambiciosa en la historia de la ciudad con el objetivo de sembrar un millón de árboles.

Especial interés tuvo para nosotros la promoción del Distrito de Ferias y Negocios “Innobo”, un proyecto de desarrollo urbano que adelantamos en alianza con la Alcaldía, Corferias y la Universidad Nacional en el Anillo de Innovación, dentro del cual iniciamos la construcción de un Centro Internacional de Convenciones de talla mundial que se convertirá en un ícono de la ciudad y permitirá promover internacionalmente a Bogotá, así como atraer el turismo corporativo y de negocios.

Otro propósito fundamental de la institución en el 2010 fue promover la cultura de la *formalización* en Bogotá y la Región, concientizando al empresario y al ciudadano sobre los beneficios de la misma a través de una oferta de servicios orientados al mejoramiento de su competitividad y a facilitar su inserción en un tejido empresarial sostenible. Para ello, desarrollamos un ambicioso programa de sensibilización, acompañamiento y capacitación directa y a la medida, con el cual logramos la formalización de 4.457 unidades productivas.

En materia de *emprendimiento y apoyo empresarial*, buscamos convertirnos en el aliado estratégico para el fortalecimiento de los negocios. Durante el 2010, fomentamos el emprendimiento por oportunidad, la asociatividad y la innovación, gracias a lo cual promovimos la creación de más de 3.000 empresas mediante nuestro programa Bogotá Emprende, apoyamos la participación de 7.950 empresas en ferias, ruedas de negocios y misiones comerciales nacionales; brindamos soluciones de financiamiento a más de 400 empresas; fomentamos la *internacionalización* de 1.947 unidades productivas y generamos más de US\$ 345 millones en expectativas de negocios gracias a nuestras actividades de promoción comercial con otros países.

Nuestros programas de *formación y capacitación* para la conformación de un talento humano competitivo acorde a las necesidades de las empresas en la ciudad-región llegaron a más de 42.100 personas en el 2010 y el Foro de Presidentes se consolidó como el programa de transformación productiva y acompañamiento más grande de la ciudad liderado por presidentes de empresas al cual se han vinculado más de 200 mipymes que incorporan procesos de alto desempeño y competitividad.

En materia de *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)*, reafirmamos nuestro liderazgo en la promoción de la convivencia pacífica, llegando con programas empresariales y sociales en arbitraje y conciliación a más de 200.000 personas. Nuestro programa de conciliación escolar Hermes fue reconocido internacionalmente como una de las experiencias de innovación social del continente por la Cepal. Así mismo, con el fin de constituirnos en la Corte de Arbitraje de las Américas, lanzamos la Escuela Internacional de Arbitraje Comercial, y virtualizamos nuestro servicio para la gestión de arbitramentos.

Con el fin de administrar con total eficiencia los *registros públicos*, fuente de información inteligente sobre la dinámica empresarial de la región y motor de la formalización empresarial, realizamos más de 4.2 millones de operaciones en el 2010 y continuamos nuestro proceso de virtualización, lanzando dos innovadores servicios para simplificar trámites: la creación de Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) por Internet y la expedición de certificados electrónicos de existencia y representación legal. Producto de la gestión de virtualización, el portal institucional recaudó más del 50% de los ingresos de registros. También fortalecimos la Escuela de Derecho Societario y Registral brindando capacitación a más de 6.790 empresarios en temas jurídicos aplicables a su actividad.

Resultado de una diligente gestión administrativa, los estados financieros de la entidad demuestran solidez financiera y patrimonial que permiten adelantar la operación y soportar a futuro las

inversiones y proyectos estratégicos de nuestra institución en beneficio de los empresarios y la comunidad.

A continuación, me complace presentarles los principales resultados de una organización que seguirá siendo aliada de la sociedad para alcanzar la prosperidad colectiva.

Consuelo Caldas Cano
Presidente Ejecutiva

1. Competitividad y Calidad de Vida

La Cámara de Comercio de Bogotá busca incidir en el compromiso ciudadano con el futuro de Bogotá y Cundinamarca, así como contribuir con la generación de política pública. Con este propósito, brinda a los diferentes estamentos como el Gobierno, los empresarios y la comunidad espacios y herramientas relevantes para el desarrollo de los proyectos estratégicos de la ciudad-región, generando información y conocimiento económico y social; haciendo seguimiento y veeduría a los principales temas de impacto cívico y social; y liderando iniciativas de concertación público-privada que buscan hacer de Bogotá y Cundinamarca una de las cinco regiones más competitivas y con mejor calidad de vida en América Latina.

Para lograr estos ambiciosos propósitos, trabajamos desde varios frentes: entorno económico competitivo; política pública y seguimiento a la gestión; desarrollo urbano; seguridad ciudadana; responsabilidad social empresarial; y fomento a la cultura.

a. Entorno económico competitivo

Durante el 2010, para posicionar internacionalmente a Bogotá como una ciudad atractiva para la inversión, el turismo y la realización de eventos, impulsamos la estrategia de Marketing de Ciudad liderada por la CCB, el Instituto Distrital de Turismo e Invest in Bogotá. Como resultado, y para generar apropiación de la ciudad entre sus habitantes y conocimiento de la misma en el ámbito internacional, se definió el sistema de identidad visual o marca ciudad “Bogotá es Más” a través de un concurso abierto y participativo.

Con el propósito de fomentar el turismo de negocios en Bogotá, atraer inversión y contribuir con el fortalecimiento de la actividad empresarial, la Cámara de Comercio emprendió uno de los más grandes proyectos de desarrollo urbano del país: la construcción del Centro de Convenciones de Bogotá, que hará de la capital una de las ciudades favoritas para la realización de ferias, eventos y congresos en la región. El Centro de Convenciones estará ubicado en el Anillo de Innovación “Innobo” que, junto con Corferias, el Bureau de Convenciones y Visitantes de Bogotá y la Alcaldía, convertirá el sector en un distrito de eventos, turismo y negocios de talla internacional.

Como acciones complementarias, se inició el proyecto para el fortalecimiento del Bureau de Convenciones y Visitantes de Bogotá, a través de un plan de mercadeo donde la CCB aportó recursos por \$250 millones. También se realizó la postulación de la capital como ciudad Musical del Mundo ante la UNESCO y se lanzó el portal www.esbogota.com, donde convergen la oferta y la demanda turística de la ciudad.

Con el fin de incrementar la productividad empresarial e impulsar la internacionalización de la región, lideramos y apoyamos proyectos de cooperación público-privada para el mejoramiento del entorno económico en el marco de la Comisión Regional de Competitividad (CRC) y la Coalición Regional de Servicios.

Para fortalecer la competitividad de los municipios de Cundinamarca, la CRS llevó a cabo los Planes Turísticos para las Provincias de Sumapaz, Sibaté, Guavio y Sabana Centro, así como la formulación

de proyectos agrotecnológicos y de minería en la provincia de Sumapaz y el municipio de Soacha, respectivamente.

En la **Coalición Regional de Servicios** se identificaron las principales limitantes a la exportación de servicios y la formulación de estrategias de trabajo conjunto con el Gobierno Nacional para facilitar el comercio del sector. También se capacitaron empresarios sobre tributación en el sector de servicios y sobre el estatuto tributario.

Igualmente, con el fin de promover el comercio exterior del sector de industrias culturales, se realizó la revisión tributaria y arancelaria para la circulación internacional de bienes y servicios culturales respecto a la normatividad vigente y las barreras existentes para la circulación de estos bienes. Finalizará en 2011 con recomendaciones de gestión ante las entidades pertinentes para eliminar estos obstáculos a la competitividad del sector.

Para incentivar la Innovación en la Región, iniciamos la formulación de la Estrategia Regional de Propiedad Intelectual con la evolución y el estado actual de protección del conocimiento en Bogotá y Cundinamarca.

También brindamos apoyo a las Cámaras de Comercio de la Zona Centro del país, desarrollando la estrategia de formalización y sensibilización turística, y el programa de emprendimiento turístico de la Ruta Mutis y Libertadora. Así mismo, los empresarios de la Zona Centro participaron en la Vitrina turística de ANATO y en la rueda de negocios de la zona, con la participación de 65 empresarios de diferentes sectores económicos y 18 compradores nacionales.

b. Política pública y seguimiento a la gestión

Con el fin de contribuir a orientar las decisiones del Gobierno, la empresa y la sociedad y realizar propuestas de política pública, durante el 2010 generamos información especializada y conocimiento para los diferentes grupos de interés que brindaron herramientas para la toma de decisiones en la ciudad y la región.

En materia de conocimiento estratégico, realizamos 42 publicaciones sobre el desempeño económico, social y competitivo de Bogotá y su región entre observatorios, análisis sobre el clima de los negocios, planes de competitividad, informes sobre emprendimiento y balances económicos y sociales de la región. Esta información fue socializada a más de 70.000 ciudadanos entre empresarios, líderes del sector público y privado, medios de comunicación, universidades, diferentes instancias del Gobierno Nacional, Departamental y Distrital.

Cabe resaltar la realización de censos empresariales como un proceso de generación de información inteligente sobre la dinámica económica y social que brinda herramientas al Gobierno Nacional para la construcción de la política de formalización y primer empleo. En 2010 se llevaron a cabo censos en 77.993 unidades productivas pertenecientes a las localidades de Los Mártires, Kennedy, Engativá, Soacha y Zipaquirá.

Por otra parte, con el fin de generar información sobre el estado de la innovación en la región, iniciamos la II Encuesta de Innovación para Bogotá-Cundinamarca tomando como referencia 30 trabajos de medición de excelencia de la Unión Europea, Estados Unidos y Canadá.

Control Social

En 2010, promovimos el control social como un derecho de todo ciudadano de intervenir en los asuntos públicos y un deber de hacer seguimiento a los proyectos que impactan la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y la región. Como resultado, formamos a más de 3.000 ciudadanos en realización de veedurías y conformamos la primera Red de Control Social en seis municipios de Cundinamarca. De igual manera, continuamos haciendo seguimiento a la gestión del Gobierno Distrital y del Concejo a través de los programas *Bogotá Cómo Vamos* y *Concejo Cómo Vamos*.

c. Desarrollo urbano

El desarrollo urbano es un factor fundamental para la competitividad y la calidad de vida de la ciudad y la Región. Por esta razón, durante 2010 continuamos analizando y haciendo seguimiento a los temas estratégicos de movilidad, conectividad y norma urbana, realizando propuestas y recomendaciones a la Administración Distrital y Nacional.

En movilidad y conectividad, hicimos seguimiento a la Fase III de TransMilenio; a 26 obras de valorización -mediante visitas y comités a los que asistieron más de 700 personas-; a las obras del Aeropuerto Eldorado -incluyendo propuestas y acciones para el mejoramiento de la calidad del servicio que fueron insumo para el plan de acción del concesionario OPAIN en temas como accesibilidad, medios de transporte, seguridad e infraestructura-; y a la ejecución física de 8 concesiones viales nacionales estratégicas para la conectividad de la Región con sus respectivas recomendaciones y alertas al Gobierno Nacional.

En norma urbana, promovimos espacios para la concertación de la revisión del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Bogotá, en asocio con el Distrito Capital, donde participaron más de 1.300 ciudadanos y empresarios. También brindamos apoyo a asociaciones empresariales en revisión de las UPZ y asesoramos a los empresarios en los procesos de revisión de los POT de los municipios de Fusagasugá, Chía, Tocancipá y Soacha. Entre otras acciones, logramos la aceptación por parte de la Nación de las propuestas para vincular la renovación urbana como estrategia de sostenibilidad para el Metro de Bogotá y elaboramos el primer estudio de percepción empresarial sobre ordenamiento territorial, renovación urbana y espacio público.

En relación con el proyecto de transformación del entorno de Corferias en el Distrito de Ferias, Eventos y Convenciones “Innobo”, culminamos el estudio de prefactibilidad para la gestión público-privada en alianza con el Distrito y la Universidad Nacional, que estableció las bases y definió los proyectos detonantes para la renovación urbana de 70 hectáreas.

d. Seguridad ciudadana

La seguridad es uno de los aspectos determinantes para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, atraer turismo e inversión y facilitar el desarrollo de la actividad empresarial. La Cámara de Comercio busca contribuir a mejorar los indicadores de seguridad mediante la concertación

público - privada en los ámbitos local, regional y nacional, creando de manera permanente propuestas relacionadas con la seguridad y la convivencia ciudadana.

En el 2010, hicimos seguimiento a los principales indicadores para la formulación de propuestas a la ciudad mediante la publicación del Observatorio de Seguridad de Bogotá y la Región –que incluyó edición empresarial-; las Encuestas de Percepción y Victimización en Bogotá, Soacha, Zipaquirá y Fusagasugá; y un atlas interactivo virtual con los indicadores de seguridad en la ciudad durante los últimos 8 años.

Para contribuir a la gestión local de la seguridad continuamos fortaleciendo el programa Zonas Seguras a través de 350 comités para los 31 cuadrantes en la ciudad que contaron con más de 6.000 asistentes y publicamos 4 boletines virtuales. Así mismo, creamos en alianza con la Policía Nacional y la Alcaldía Mayor de Bogotá una campaña de prevención denominada “entre todos podemos hacer de Bogotá una ciudad más segura”, que tuvo presencia en sitios estratégicos de la ciudad y registró cerca de 6.000 visitantes al portal CCB.

En materia de apoyo a la gestión de seguridad en el departamento, llevamos a cabo el diplomado Gestión territorial de la seguridad, en alianza con la Gobernación, la Policía Nacional y la ESAP con la participación de 26 municipios y 56 funcionarios municipales y policías.

Entre otras acciones de apoyo a la seguridad fortalecimos el programa de Negocios Responsables y Seguros para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo, generando una propuesta de sensibilización permanente y un acompañamiento especializado a los empresarios, realizando conferencias a más de 280 empresarios y recibiendo más de 38.000 visitas al portal del programa. Así mismo, continuamos apoyando el proceso de reintegración económica y social a la vida civil de 100 personas desmovilizadas mediante el taller-escuela en producción de calzado, e implementamos un aplicativo interactivo con la Policía Nacional para la prestación de servicios al ciudadano que se constituirá en herramienta fundamental para el éxito y desarrollo del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por cuadrantes, capacitando a cerca de 500 policías.

Finalmente, iniciamos el convenio de cooperación entre la Policía Nacional, la Fundación Ideas para la Paz y la CCB para evaluar el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria en Bogotá y se reconoció la labor de 54 policías de la Policía Metropolitana por su destacada labor.

e. Responsabilidad Social Empresarial y gobierno corporativo

Responsabilidad Social Empresarial

En la Cámara de Comercio entendemos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como la forma de asumir nuestro compromiso con la sostenibilidad, como una nueva manera de hacer negocios y como un sistema de gestión que considera las expectativas de nuestros diferentes grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, entre otros.

Servicios empresariales en RSE

En el 2010 llevamos a cabo el cierre del Programa Comprometerse, cuyo fin es acompañar a las empresas en la incorporación de prácticas de responsabilidad social. El programa se realizó desde 2006 en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo y Confecámaras en cinco ciudades del

país. En Bogotá, participaron 175 empresas, el 75% del total de empresas del programa. Durante los cuatro años de ejecución la CCB invirtió \$1.135 millones y fueron sensibilizadas 2.242 personas, así como 43 consultores.

Así mismo, se llevaron a cabo acciones adicionales de acompañamiento a las empresas de Bogotá y la Región en implementación de Responsabilidad Social. Para esto, se estructuró un portafolio de servicios que incluyó jornadas de sensibilización en las que participaron más de 1.000 personas; talleres de aprendizaje con la asistencia de 767 empresarios y consultores en las 14 sesiones realizadas; y consultoría especializada en Responsabilidad Social basada en la metodología del Programa ComprometerSE.

También iniciamos el Programa *Núcleos Empresariales en RSE*, siguiendo la metodología desarrollada por “Programa de Cooperación de la Comisión Europea para la internacionalización de la PYMES en América Latina (AL INVEST)”.

Gestión de la CCB en Responsabilidad Social

En cumplimiento del compromiso adquirido con el Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el 2007, realizamos el Segundo Informe de Sostenibilidad 2009, que reporta el desempeño de la entidad en los aspectos económico, social y ambiental mediante 74 indicadores (9 económicos, 31 ambientales y 34 sociales), siguiendo los parámetros del Global Reporting Initiative (GRI). El informe resalta la gestión de la CCB en el tema ambiental, tanto en la mitigación de los impactos propios de su actividad (consumo responsable de agua, energía y manejo de residuos) como en el acompañamiento a los empresarios para la incorporación de nuevas tecnologías y la reducción de emisiones. En igual sentido, es relevante el cumplimiento de los principios relacionados con los derechos laborales.

Así mismo, la entidad ingresó al Consejo Directivo de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia, organización que sirve de mecanismo para promover, asistir y asesorar a las empresas que la conforman en la aplicación de los diez principios del Pacto Global.

Gestión Medioambiental

A través de nuestra filial, la Corporación Ambiental Empresarial (Caem), durante 2010 desarrollamos programas dirigidos al sector industrial, agrícola, comercial y de servicios de Bogotá y la región, con el fin de mitigar los impactos generados por las actividades propias de estos sectores específicamente los relacionados con la generación de residuos, uso eficiente del agua y la energía, la formalización ambiental empresarial, así como la implementación y certificación de normas voluntarias para la agroindustria con un alto contenido ambiental.

Zonas Ambientalmente Competitivas

En 2010 llevamos a cabo el Programa Zonas Ambientalmente Competitivas dirigido al sector comercial y de servicios de la ciudad que busca promover la participación ciudadana, empresarial e institucional en el desarrollo de zonas de mejoramiento ambiental como estrategia de competitividad en las localidades de la ciudad, posicionándolas como espacios de convivencia, productividad y respeto por el ambiente. Se seleccionaron 8 zonas con 504 empresarios de las localidades de Chapinero, Suba y Usaquén. Como resultado de la intervención, logramos impactos ambientales significativos, tales como ahorro de 112 m³/mes de agua y 1.743 Kwh de energía; se

dejaron de generar 1.062 Kg. de residuos por cambios en hábitos; y se aprovecharon 4.930 Kg. de residuos en los “reciclatones” o jornadas de promoción de reciclaje. Frente al tema de legalidad, 112 establecimientos iniciaron trámites ambientales ante las autoridades en temas de publicidad exterior visual y registro de vertimientos.

Programa de calidad y Gestión Ambiental en Cundinamarca

Con esta iniciativa promovemos el desarrollo ambiental y competitivo de las empresas de la Región mediante la divulgación de prácticas de producción más limpia. En el año 2010, más 670 empresarios de Fusagasugá, Granada, Silvania, Pandi, Arbeláez, Tibacuy, San Bernardo, Zipaquirá, Cota, Gachancipá, Tocancipá, Tenjo, Chía, Cajicá, Ubaté y Soacha participaron en los eventos de capacitación y 92 empresarios de los sectores avícola, alimentos, industria, comercio y restaurantes recibieron asistencia técnica.

En el programa de calidad se inscribieron y se diagnosticaron 199 empresarios, de los cuales el 77% implementó normas voluntarias y se logró obtener 54 certificaciones en implementación de normas en Buenas Prácticas Agrícolas, Producción Ecológica y Buenas Prácticas de Manufactura.

Eficiencia energética y energías alternativas

Desde el 2008, llevamos a cabo el Programa de Eficiencia Energética y Energías Alternativas “OPEN” de manera conjunta con el BID-FOMIN cuyo objetivo es contribuir con la implementación de prácticas de eficiencia energética en las empresas. Durante el 2010, capacitamos 902 empresarios y asesoramos a 100 Pymes. También desarrollamos el diplomado en eficiencia energética y energías limpias con 39 graduados y participamos en la Segunda Feria Internacional del Medio Ambiente FIMA. De igual forma, llevamos a cabo 88 asistencias técnicas para la implementación de *Business Process Outsourcing* (BPO) de las que surgieron 12 propuestas de proyectos en soluciones tecnológicas en energías limpias que beneficiarán diferentes sectores de Bogotá y la Región en temas de biomasa, energía solar, calor residual, briquetas de carbón y otras energías alternativas.

Eficiencia Energética en Ladrilleras Artesanales

En asocio con la organización de cooperación Suiza Swisscontact, implementamos el programa Eficiencia Energética en Ladrilleras, cuyo objetivo es promover modelos integrales de Producción Más Limpia en 110 ladrilleras artesanales de Nemocón para mitigar su impacto en el medio ambiente causado por las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) que contribuyen al cambio climático. Esta iniciativa busca además mejorar la competitividad empresarial implementando programas de fortalecimiento y contribuir con una mejor calidad de vida para los habitantes de dicho municipio. Con este objetivo, en 2010 realizamos diagnósticos a 108 ladrilleros en manejo de combustibles, formas de producción, extracción y temas empresariales. Desarrollamos también cuatro talleres en los que capacitamos a 48 empresarios en manejo y extracción de arcillas, apoyamos el desarrollo de 6 núcleos empresariales y realizamos la primera rueda de negocios.

Hojas Verdes

En el marco de esta iniciativa de ciudad, desarrollamos el programa de educación ambiental con la participación 23.543 personas y sembramos 6.940 árboles gracias a la venta de bonos de Hojas Verdes y Abonos de Vida. Continuamos con la investigación de captación de CO2 en especies nativas en el parque ecológico La Poma.

Planta tu Huella

En convenio con el Jardín Botánico y la Secretaría Distrital de Ambiente, ejecutamos el proyecto más ambicioso de reforestación urbana en la historia de la ciudad, denominado “Planta tu Huella”. El objetivo de esta iniciativa fue aunar esfuerzos entre el sector público y privado para sembrar un

millón de árboles y adelantar una campaña ambiental en Bogotá en el marco de la celebración del Bicentenario de la independencia. Dicha campaña ambiental masiva giró en torno a la recuperación de áreas impactadas mediante la técnica japonesa *Nendo Dango*. Más de 220 colegios elaboraron 450.000 cápsulas y a los eventos de socialización y sensibilización en las localidades de la ciudad asistieron con 1.453 personas.

Gobierno corporativo

Desde hace varios años hemos realizado importantes esfuerzos en el proceso de difusión y sensibilización entre las empresas sobre la implementación de prácticas de buen gobierno, a través de la creación de herramientas y capacitaciones que permitan a los empresarios aplicarlas en el ejercicio de su actividad.

Como uno de los logros más importantes durante el 2010 en la materia se destaca la publicación de la Guía Colombiana de Gobierno Corporativo para Sociedades Cerradas y de Familia, dirigida a promover la sostenibilidad y competitividad de este tipo de sociedades en Colombia, resultado de un esfuerzo interinstitucional liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá, Confecámaras y la Superintendencia de Sociedades, con la participación de la Corporación Andina de Fomento, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Superintendencia Financiera, la ANDI, la Bolsa de Valores de Colombia, e importantes empresas privadas.

En el 2010, llevamos a cabo diferentes actividades académicas y pedagógicas, tales como el IX Foro Internacional de Gobierno Corporativo, el diplomado en Juntas Directivas y Gobierno Corporativo, las consultorías especializadas en Gobierno Corporativo, la cápsula informativa sobre el tema para Bogotá Emprende y las jornadas pedagógicas en asocio con la Superintendencia de Sociedades y Confecámaras. Dichas actividades permitieron la participación de más de 1.200 empresarios.

Así mismo, diseñamos una completa metodología para la implementación de la Guía Colombiana de Gobierno Corporativo, la cual servirá de insumo principal para el desarrollo de las consultorías de la CCB en materia de Gobierno Corporativo y Sociedades de Familia. Esta metodología fue el resultado de un ejercicio multidisciplinario en el que participaron los 12 consultores elegidos por la CCB bajo la coordinación de la entidad. Adicionalmente, gracias a la labor de comunicación realizada, 13 empresas solicitaron consultorías para la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo en su interior.

f. Fomento a la Cultura

Durante 2010, la Agenda Cultural de la Cámara de Comercio desarrolló actividades tendientes al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá y la Región a través de espacios artísticos, culturales y lúdicos dirigidos a los ciudadanos: Red de Salas de Exposición Artecámara, Feria Internacional de Arte de Bogotá –ArtBo–, Programa de Música y contribuciones culturales a las iniciativas de mayor impacto en la ciudad. Resultado de lo anterior, logramos posicionar a la CCB como una entidad líder en cultura que impacta anualmente a cerca de 2.000.000 de personas directa e indirectamente.

El programa Artecámara se llevó a cabo en las salas de exposiciones de Chapinero, Salitre, Kennedy, Norte y Cedritos de la Cámara de Comercio a través de 23 exhibiciones que impulsaron el trabajo de cerca de 50 artistas colombianos con la curaduría de diferentes expertos en el tema. Estas muestras lograron atraer a más de 5.000 personas en 2010.

Durante dicho año, la Feria Internacional de Arte de Bogotá –ArtBo- se consolidó como el evento de artes plásticas más importante del país y uno de los mejores de América Latina. En esta versión, asistieron más de 34.000 personas, participaron 52 galerías (14 colombianas y 38 internacionales y 10 espacios individuales o Project Rooms) y más de 200 artistas. Así mismo, se recibieron cerca de 100 aplicaciones de galerías y 670 personas participaron en la programación académica.

En el marco del Programa de Música de la CCB, tras realizar un inventario de las actividades musicales que se realizan en Bogotá y acorde con las últimas tendencias en la materia, se abrió la Primera Convocatoria Nuevas Músicas Mestizas: mezcla de géneros, influencias, ritmos y tecnologías. La convocatoria se cerró con la participación de 192 artistas, de los cuales fueron escogidos 4 grupos que se presentaron en un concierto con 430 asistentes.

Con el fin de apoyar las actividades de las instituciones culturales que realizan las programaciones más importantes de Bogotá y la Región, en el 2010 se realizaron contribuciones a 20 entidades: Fundación Batuta, Corporación Cultural Otto de Greiff, Festival de Cine de Bogotá, Fundación de amigos de las colecciones del Banco de la República, Emisora HJCK, Revista Número, Revista El Malpensante, Fundación Arte lírico, MAC del Minuto de Dios, Festival de Jazz del Teatro Libre, Museo Nacional de Colombia, Museo de Arte Moderno de Bogotá (MAMBO), Bienal de Venecia de Bogotá, Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá, Temporada de Ópera, Corporación Sueños Films, Cámara Colombiana del Libro, Fundación Arteria.

Para continuar la alianza con la Alianza Colombo Francesa, se programó un ciclo de cine francés para niños que se presentó durante todo el año en la Sede Cedritos y se realizó una exposición del artista francés Franck Rezzak.

2. Formalización

Con el propósito de fomentar la cultura de la formalidad en la ciudad-región y promover los beneficios para el empresario, el ciudadano y la sociedad, desarrollamos en el año 2010 un ambicioso programa de Formalización Empresarial que apoyó la formalización de empresas y unidades productivas, por niveles de informalidad, a través de una oferta de servicios empresariales orientados al mejoramiento de su competitividad y a facilitar su inserción en un tejido empresarial sostenible.

El programa de Formalización Empresarial 2010 se basó en dos modalidades de intervención: la formalización individual o directa y la formalización en grupos o a la medida. La primera consistió en una estrategia de acompañamiento personalizado al empresario informal mediante visitas de promotores de la CCB al establecimiento. Allí se le asesoró en materia de trámites ante diferentes entidades, diligenciamiento de formularios y registro mercantil ante la CCB.

La estrategia individual o directa logró formalizar en el 2010 a 3.135 unidades productivas de las localidades de Barrios Unidos, Mártires y Kennedy mediante 17.118 visitas a 10.634 establecimientos. Por su parte, mediante la estrategia indirecta, que trabaja con grupos de empresarios y ofrece un portafolio de servicios a la medida de sus necesidades, se logró formalizar 822 unidades productivas y se realizaron 75 jornadas de sensibilización con 2.620 asistentes.

En el ámbito regional, producto de la integración con las administraciones municipales, se realizaron jornadas de formalización a través del programa Cámara Móvil Regional gracias a las cuales se formalizaron 530 nuevas empresas de los municipios de nuestra jurisdicción.

Como resultado del programa se formalizaron 4.457 empresas que obtuvieron su registro mercantil, así:

MODALIDAD	REGISTROS LOGRADOS	%
Formalización directa	3.135	70%
Formalización directa	822	18%
Formalización Cámaras Móviles	530	12%

De manera complementaria al proceso de inscripción en registro mercantil, 555 personas de las empresas formalizadas participaron en 51 sesiones sobre temas contables, tributarios y obligaciones laborales en seguridad social y parafiscales. Además, se brindó acompañamiento personalizado a las empresas en proceso de formalización que se vincularon a los programas de fortalecimiento empresarial desarrollados en conjunto con las autoridades locales.

Adicionalmente, realizamos un análisis exhaustivo del proyecto de ley de proformalización (actualmente, *ley 1429 de Formalización y Generación de Empleo*), participando de manera directa en la revisión del mismo y generando un modelo para la medición de impacto en los ingresos como efecto de la ley para Bogotá, el cual fue compartido y adoptado por el sistema Cameral. El proyecto fue aprobado en dicho año y la ley entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2011.

3. Emprendimiento y apoyo empresarial

Como parte de nuestro objetivo de promover el desarrollo económico y productivo en la ciudad región, nos propusimos fomentar el emprendimiento como una nueva forma de vida para los ciudadanos y para apoyar al empresario en la realización de negocios en los mercados locales, nacionales e internacionales. Así, diseñamos programas que apoyan la creación de empresas sostenibles, facilitan la formalización de la actividad productiva, fomentan el acceso al financiamiento, generan nuevas oportunidades comerciales, estimulan el crecimiento de las empresas y reducen sus riesgos de liquidación. También incentivamos la implementación de procesos de innovación y calidad en las empresas para lograr ventajas competitivas e impulsar su desarrollo.

Por esta razón, en la Cámara de Comercio de Bogotá tenemos a disposición del emprendedor y el empresario un completo portafolio de soluciones a través de programas creados a la medida de sus necesidades, de acuerdo con su etapa empresarial o el sector al que pertenece.

En el año 2006, de manera conjunta con la Alcaldía Mayor, creamos el Centro de Emprendimiento Bogotá Emprende, una de las iniciativas de fomento al emprendimiento más importantes de América Latina, a la que pueden acceder de manera gratuita o subsidiada todas las personas, empresas, redes empresariales o colectivos sociales de Bogotá y Cundinamarca que quieren crear u operar empresa y hacer negocios locales y globales.

Con el fin de facilitar la participación de nuestro sector empresarial en los mercados internacionales aprovechando las oportunidades de los acuerdos y tratados de libre comercio entre Colombia y otros países, desarrollamos servicios de información y asesoría, así como espacios de promoción internacional de las empresas. El objetivo es generar un ambiente de negocios propicio y fomentar

las exportaciones, las importaciones y la inversión extranjera mediante un portafolio integrado de servicios de alta calidad y un manejo asociativo de las empresas.

Así mismo, entendiendo la importancia de las industrias culturales y creativas en la economía mundial y el potencial que tiene la ciudad en estas actividades, decidimos en los últimos años por dar apoyo a este sector mediante el desarrollo de espacios de contacto comercial.

A continuación expondremos los principales logros de nuestra gestión para el lineamiento estratégico de emprendimiento y apoyo empresarial.

g. Emprendimiento Empresarial

Centro de Emprendimiento

Durante el 2010, Bogotá Emprende se consolidó como el centro de emprendimiento más importante de la ciudad, gracias a su amplio portafolio de servicios de aprendizaje, asesoría, contactos, financiamiento y promoción de negocios nacionales que se ofrecieron en los Centros Empresariales de Kennedy, Salitre, Chapinero y a través del portal www.bogotaemprende.com, llegando a más de 512.000 emprendedores, un 35% más que el año anterior -144.000 atendidos presencialmente y 368.000 de manera virtual-.

El Centro de Emprendimiento implementó una estrategia de desconcentración de los servicios haciendo presencia en 19 de las 20 localidades, con más de 440 actividades y fortaleció el canal virtual, que se fortaleció con servicios b- learning en temas de concepto de negocio, presentaciones efectivas al cliente y acceso a recursos financieros, que contaron con la participación de 128 emprendedores y empresarios. Así mismo, se creó la Biblioteca Virtual, donde se encuentran más de 58 documentos de consulta e información actualizada en materia de gestión de empresas.

En 2010, más de 34.000 usuarios se vincularon al programa, que además apoyó la creación de cerca de 3.000 empresas y logró que otras 3.000 ampliaran su red de contactos mediante 103 encuentros empresariales, gracias a los cuales pudieron hacer negocios, conocer y compartir mejores prácticas empresariales y fortalecer su gestión comercial.

Los servicios de negocios nacionales y de contacto comercial del centro de emprendimiento beneficiaron a más de 7.950 empresarios que asistieron a vitrinas comerciales, ferias, ruedas de negocios y misiones comerciales, en los que participaron 868 compradores locales y nacionales y se generaron expectativas de negocios por más de \$163 mil millones.

En noviembre se realizó el IV Festival del Emprendedor, que contó con la asistencia de 14.730 emprendedores y empresarios a los diferentes servicios y con la presencia de 89 empresas e instituciones de apoyo el emprendimiento y desarrollo empresarial de la ciudad.

De otra parte, la labor del Centro de Emprendimiento se orientó a generar alianzas estratégicas para contribuir a la organización del ecosistema del emprendimiento en la ciudad-región. En primer lugar, lideramos la alianza estratégica con 22 universidades de la ciudad para articular los esfuerzos de la academia con el Centro de Emprendimiento, trabajando conjuntamente en cuatro ejes temáticos: servicios para el emprendimiento, promoción del emprendimiento, gestión del conocimiento y conexión con el sector empresarial. Adicionalmente se participó en las reuniones de la Alianza Universidad Empresa.

En segundo lugar, suscribimos y ejecutamos un convenio con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) para facilitar el acceso a las Tics de los usuarios de Bogotá Emprende con limitaciones en el manejo de computador e Internet. Se atendieron más de 660 emprendedores y empresarios en 45 talleres.

En el ámbito regional, el Centro lideró y coordinó la creación de la Red Regional de Emprendimiento entre la Alcaldía Mayor, SENA Regional Cundinamarca, Gobernación de Cundinamarca y la Cámara de Comercio de Bogotá. Se suscribió el convenio y se inició la labor de las mesas de trabajo para la elaboración del plan de acción, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1014 de 2006. La Red es la instancia de coordinación y articulación de los diferentes actores público-privados que promueven el emprendimiento y su conformación es fundamental para generar sinergias, evitar duplicidades y optimizar recursos para mejorar el impacto.

Como una contribución a la ciudad y la región se entregaron los resultados del primer estudio de emprendimiento GEM Bogotá, realizado en alianza con la Universidad de los Andes. Este estudio, primero realizado en una ciudad de América Latina, evidenció que el potencial emprendedor de Bogotá es el más alto de la región con una tasa del 22.8 % y que el Centro de Emprendimiento Bogotá Emprende es el de mayor reconocimiento en la ciudad. Este estudio es la línea base de las actividades a realizar por la Red Regional de Emprendimiento.

Finalmente la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Secretaría de Desarrollo Económico, aportó recursos para adelantar la segunda fase de operación del Centro por 2.950 millones de pesos para la continuidad del convenio con la Alcaldía Mayor durante el 2010.

Consultorías especializadas

El servicio de consultoría especializada CCB da respuesta a las necesidades específicas de mejoramiento en la gestión que tienen las empresas de Bogotá y la Región para responder a los retos que plantea el mercado nacional e internacional. El aporte que hace nuestra entidad a las empresas consiste en la selección y evaluación de consultores especialistas, apoyo económico y seguimiento por parte de profesionales de la institución.

Durante 2010 se beneficiaron 267 empresas a través del Servicio de Consultoría Especializada de Bogotá Emprende en temas como certificación en sistemas de gestión de calidad ISO 9000; Gestión Comercial, Gestión Financiera y Gestión de Empresa Familiar; Franquicias; Gestión del Talento Humano; y Planeación Estratégica.

Adicionalmente, se realizaron talleres de sensibilización y promoción del servicio a empresas en las jornadas financieras y encuentros con Afiliados de la CCB, que contaron con la participación de 684 personas.

Soluciones Financieras

El Programa de Soluciones Financieras continuó con su labor de fomentar el acceso al crédito a las empresas y emprendedores de la ciudad y la región mediante la preparación y el asesoramiento. En 2010, se realizaron cuatro Ruedas de Soluciones Financieras con la participación de 1.520 empresas, de las cuales 262 recibieron financiamiento efectivo por un monto total de \$8.861 millones de pesos.

Adicionalmente, como innovación en 2010 implementamos el capítulo de financiamiento a través de inversión privada a la vanguardia de programas similares en el mundo. Para ello, vinculamos 55 inversionistas entre Fondos de Capital, Fondos de Capital de Riesgo e Inversionistas Ángel y llevamos a cabo dos Ruedas de Inversionistas Privados. En ellas se negociaron más de \$3.700 millones y participaron 75 iniciativas, 25 proyectos de creación de empresa y 50 empresas con planes de expansión y consolidación. Adicionalmente, constituimos el grupo gestor de lo que será la Red de Inversionistas Ángel de Bogotá, nueva alternativa para financiar emprendimientos y empresas en la ciudad y la región en los próximos años.

Paralelamente, a través del Programa Banca Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá presentamos 84 proyectos de creación de empresa de los cuales 43 fueron aprobados por un monto total de \$784 millones. Del total de proyectos aprobados, 25 lograron ser desembolsados en diciembre por un monto de \$ 417 millones.

Por último, y como un servicio para que los empresarios reciban la información de las diferentes alternativas financieras existentes en el mercado, se llevaron a cabo 12 Jornadas de Financiamiento Empresarial en el marco de las actividades del Centro de Emprendimiento Bogotá Emprende con la participación de 539 emprendedores y empresas, se generaron 1.447 contactos financieros y 103 empresas obtuvieron créditos por un monto de \$6.858 millones.

Emprendimiento regional

Como parte de nuestra responsabilidad social y compromiso con el desarrollo empresarial en la región, durante el 2010 decidimos transferir nuestro modelo de emprendimiento para fomentar la creación de empresa, la formación de formadores y el fortalecimiento empresarial en 21 municipios de la jurisdicción: Arbeláez, Cajicá, Chía, Chipaque, Choachí, Fosca, Fusagasugá, Gachalá, Gacheta, Guasca, Guayabetal, La Calera, La Mesa, Quetame, Sibaté, Soacha, Sopó, Sumapaz, Tocancipá, Une y Zipaquirá.

Los emprendedores y empresarios de la región accedieron a foros de emprendimiento temprano "A vivir el emprendimiento", talleres "Pasos para crear empresa", "Formación de formadores para los docentes" y Financiamiento de Gestión Empresarial. En total se realizaron 68 actividades con la participación de más de 8.041 asistentes.

Se definió para el próximo año realizar ciclos de creación y fortalecimiento empresarial dirigidos a empresas ubicadas en sectores dinámicos de las diferentes provincias y orientados a empresarios potenciales jóvenes y docentes multiplicadores del emprendimiento en la región.

Programas de fortalecimiento empresarial a la medida

En el año 2010, ejecutamos seis convenios en alianza con la Secretaría de Desarrollo Económico (SDDE), el Instituto para la Economía Social (IPES), el Ministerio de Cultura, las alcaldías locales de Santa Fe y Teusaquillo y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, en los que participaron 874 emprendedores y empresarios distribuidos en 21 grupos de trabajo.

El proceso de fortalecimiento incluyó un seguimiento personalizado, por medio de 1.034 visitas a las unidades de negocio, 369 asesorías en aspectos legales y 87 asesorías especializadas en el sitio de

negocio. Así se facilitó la caracterización de la población beneficiada, la generación de una línea base para el seguimiento en el 2011 y el acompañamiento en temas específicos.

Se realizaron 782 actividades, con más de 14.288 participantes de los servicios, así como más de 3.128 horas de formación y acompañamiento en temas como competencias empresariales, gestión comercial, gestión financiera, gestión del talento humano, planeación estratégica, asociatividad, mercadeo y ventas, aspectos tributarios y negociación. Adicionalmente, 112 empresarios formularon su plan de empresa. Se realizaron dos ruedas de negocios para Santa Fe y Teusaquillo, en las participaron más de 150 oferentes y 40 compradores, logrando una proyección de negocios para los próximos 6 meses de más \$9.600 millones.

h. Innovación

Con el fin de incentivar la innovación como una práctica permanente en las empresas, creamos el programa Bogotá Innova, que focaliza sus esfuerzos en cinco sectores estratégicos para la región capital con alto potencial exportador y competitivo, como son turismo de negocios, desarrollo de software, industrias culturales, servicios de salud de alta complejidad, y diseño de moda y confección. Durante 2010, Bogotá Innova enfocó su trabajo en los siguientes cuatro ejes, cada uno orientado a responder a los desafíos que existen para desarrollar verdaderos procesos de innovación.

Cultura de innovación

Con el propósito de promover la cultura de la innovación en las empresas de la región, en 2010 publicamos en el Aula Virtual del portal de la entidad, una herramienta de autodiagnóstico en innovación, disponible para todos los empresarios interesados en conocer su nivel de apropiación de innovación, uso del diseño y uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Más de 5.000 empresarios fueron invitados a utilizar la herramienta.

Con el fin de apoyar a los empresarios en sus procesos de innovación realizamos el primer evento masivo de Bogotá Innova, "Bogotá Innova 2010: Seminario Internacional de Innovación", el cual buscamos posicionar como el espacio anual de innovación en la ciudad. El evento contó con 871 asistentes y presentó una muestra de modelos de innovación nacionales e internacionales.

La protección industrial y los derechos de autor son fundamentales en el proceso de desarrollo tecnológico. Para este propósito realizamos durante 2010 cinco eventos especializados en propiedad intelectual y valoración de intangibles a los cuales asistieron 107 empresarios.

Fortalecimiento de procesos de innovación

Para apoyar a los empresarios en la innovación de sus procesos de diseño de moda y confección, creamos el programa "Estructura de Colección y Control de Calidad" que incluyó talleres y visitas a las empresas con el propósito de transferir a los empresarios esquemas de mejores prácticas. Como resultado, 20 empresas finalizaron exitosamente este programa y otras 20 se encuentran concluyendo el proceso, que finalizará en el primer trimestre de 2011. Así mismo, se elaboró un manual de procesos de diseño y confección.

En el marco de la Semana de la Moda 2010, creamos el pabellón Observatorio de Tendencias en donde expusimos los hallazgos del estudio -realizado junto con el centro de innovación italiano *Future Concept Lab*- sobre los diferentes perfiles del consumidor bogotano más de 540 personas

participaron en una jornada de oportunidades para el crecimiento empresarial organizada por Bogotá Emprende.

Con la Universidad del Bosque desarrollamos el taller “Identifique oportunidades de innovación en productos, servicios y procesos en su empresa”, que transfirió a 24 empresas conocimientos para identificar e implementar estrategias de innovación en sus productos, procesos o servicios.

Entendiendo la importancia de las TIC en el desarrollo empresarial, emprendimos una serie de iniciativas que buscan contribuir con la alfabetización digital. Fue así como en 2009 suscribimos un convenio con la Gobernación de Cundinamarca, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y el SENA, con el fin de apoyar a 266 Mipymes con paquetes tecnológicos y capacitaciones en alfabetización digital. En el año 2010 se contrató el operador y proveedor tecnológico y en 2011 se culminará este proceso.

Así mismo, en convenio con la Fundación INNOVA de España y acreditados por la Universidad Politécnica de Madrid ejecutamos una segunda etapa del proyecto “Lanzadera” que capacitó a 37 empresarios de los sectores de software y agroindustria por medio del desarrollo de planes de innovación. Además realizamos la conferencia “Innovación en los modelos de negocio” ofrecida por un experto de la Universidad Politécnica de Valencia, en la que participaron cerca de 80 empresarios y líderes de universidades interesados en el tema de innovación empresarial y relación Universidad-Empresa.

Apoyo a los sectores estratégicos

Con el propósito de apoyar al sector Textil–Confección–Diseño–Moda como Sector de Clase Mundial, llevamos a cabo un taller sobre el reglamento técnico de etiquetado con la asistencia de 110 empresarios. De igual manera, participamos activamente en la mesa del sector de programa de Transformación Productiva, en la que se define y ejecuta el plan de negocios para el desarrollo del sector.

Con el fin de apoyar el desarrollo y fortalecimiento empresarial del sector de las Industrias Culturales y Creativas (ICC), específicamente en el tema de circulación de productos y servicios audiovisuales (cine y animación digital), música, teatro y danza, en mercados nacionales e internacionales, desarrollamos la primera versión del Bogotá Audiovisual Market (B.A.M) y la segunda versión de la Rueda de Negocios de música y artes escénicas. En el B.A.M. contamos con 94 empresarios nacionales y 65 compradores nacionales e internacionales, entre los que se destacan aquellos pertenecientes a la 20th Century Fox, Paramount, Walt Disney, Festival de Cannes y Wild Bunch. En la rueda de negocios participaron 124 expositores nacionales y 58 compradores nacionales e internacionales, se ejecutaron 37 presentaciones en vivo y se generaron USD\$ 1'194.000 en expectativas de negocios. Además, diseñamos y conceptualizamos el proyecto “Desarrollo y fortalecimiento socio-empresarial de las industrias Culturales y Creativas como sector estratégico”.

En cuanto el apoyo al sector salud, en el marco del convenio de cooperación técnica “Programa de Apoyo al Fortalecimiento al Sector Salud” suscrito con Proexport, Icontec y el CYGA, más de 200 representantes del sector salud fueron sensibilizados sobre la importancia y beneficios de la acreditación en salud y la internacionalización de los servicios. Así mismo, como complemento a la estrategia del Gobierno Nacional en el marco del Programa de Transformación Productiva de Turismo de Salud, 20 empresas del sector recibieron diagnóstico empresarial, fueron capacitadas para realizar un proceso de auto-evaluación para su acreditación y recibieron orientación sobre los

conceptos de Turismo de Salud y Centros de Excelencia. De igual manera, 30 profesionales de 8 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) se capacitaron a través del Diplomado de Gestores de Acreditación en Salud para liderar el proceso al interior de sus organizaciones. Como resultado, dichas instituciones alcanzaron el 40% de avance del proceso de asistencia técnica para la implementación de la acreditación.

En el sector de software, durante del año 2010 iniciamos el proceso de Certificación IT MARK para 13 empresas, con el apoyo del centro de desarrollo tecnológico ESICenter Sinertic Andino y 8 empresas lograron la certificación expedida por el Instituto Europeo de Software.

Por último, con el fin de fomentar el cierre de brechas tecnológicas en el sector turismo en la ciudad-región, continuamos ejecutando el Convenio con el Bureau de Convenciones de Bogotá, mediante el cual buscamos apoyar a 40 empresas del sector en el desarrollo de una plataforma de pagos en línea y en la formación en estrategias de mercadeo electrónico.

Además, para sensibilizar y acercar a los empresarios del sector turismo a la innovación se realizó un evento masivo de innovación y talleres especializados para estos empresarios. Al Foro de Innovación en Turismo asistieron 289 empresarios y a los talleres de innovación 100 empresarios representantes de los subsectores de agencias de viajes, hotelería y restauración.

Promoción de Proyectos de Innovación

En el marco del convenio que firmamos con Colciencias, en 2010 cofinanciamos 7 proyectos de agroindustria para apoyarlos en materia de innovación y realizamos la tercera convocatoria, en la que se presentaron 31 proyectos, de los cuales 24 fueron evaluados.

i. Agroindustria

Modelo Empresarial de Gestión Agroindustrial (MEGA)

Con el fin de contribuir a la conformación de una región agroindustrial exportadora y apoyar la competitividad de las empresas del sector agrícola y agroindustrial de Bogotá y Cundinamarca, el Modelo Empresarial de Gestión Agroindustrial se consolidó como un aliado del desarrollo de la región gracias a su portafolio estratégico de servicios orientado en tres áreas según las necesidades del empresario: producción, agroindustria y mercados.

Producción

El área de producción tiene como objetivo fortalecer la oferta productiva certificada y sostenible del sector agroindustrial de Bogotá y la región. Entre los resultados de 2010, ejecutamos el convenio suscrito en 2009 con el Departamento de Cundinamarca, el cual permitió ampliar la cobertura del MEGA a las provincias de Tequendama y Alto Magdalena mediante la construcción de una sede. Gracias a los buenos resultados en su ejecución, en 2011 ampliaremos la cobertura a 10 municipios de la Provincia de Ubaté y 7 municipios de la Provincia de Almeidas.

Así mismo, firmamos un convenio de Asociación con la Alcaldía Mayor de Bogotá, Corpoguavio, la Gobernación de Cundinamarca, las Alcaldías Municipales de Ubalá, Junín, Gachalá y Gama para contribuir a través del portafolio de servicios del MEGA, al mejoramiento de la producción del frijol en la región del Guavio.

A través de las sedes rurales ubicadas en Fusagasugá, Zipaquirá y La Mesa, tuvimos presencia activa en 51 municipios y atendimos a 6.300 productores, empresarios agrícolas y agroindustriales a través

del portafolio de servicios en campo en temas de gestión relacionados con las áreas de información, calidad, proyectos productivos, financiera, comercial, formalización y mejoramiento productivo.

En el marco del Programa Departamental de Calidad, el cual apoya a los empresarios en los procesos de implementación y certificación necesarios para mejorar las condiciones de la oferta productiva, apoyamos la certificación de 280 hectáreas y 100 empresas.

Agroindustria

El área de agroindustria tiene como objetivo promover la generación de oferta agroindustrial y biocosmética con valor agregado en Bogotá y la región. Durante 2010, continuamos trabajando con 184 empresas y concretamos 99 nuevos planes de trabajo, mediante la prestación de servicios empresariales de innovación, de calidad y de mercados. Así mismo, realizamos el acompañamiento en la gestión de 18 proyectos de investigación y desarrollo agroindustrial y 85 diagnósticos empresariales.

En gestión de la innovación, buscando cerrar la brecha existente entre la academia (centros de investigación) y la industria, llevamos a cabo una rueda tecnológica con la participación de 23 grupos de investigación de universidades y 55 empresarios agroindustriales, que dio como resultado 104 perfiles de proyectos de investigación. De otra parte, 30 empresarios recibieron consultoría especializada en mejoramiento de imagen corporativa, etiqueta y página web.

Finalizando el año, llevamos a cabo la rueda de servicios agroindustriales en la que empresarios del MEGA encontraran en un sólo espacio acceso a oferentes de servicios como laboratorios, maquinarias e insumos agroindustriales y agrícolas, y transporte, fundamentales para el desarrollo de su actividad productiva. A esta rueda asistieron 54 oferentes y 67 demandantes de servicios, quienes realizaron 361 citas.

De igual forma, se llevó a cabo la rueda de ingredientes naturales, que permitió a 19 empresarios tener contacto con grandes empresarios de cosméticos como Yanbal, Natura y Belcorp.

Buscando el acercamiento con empresas de gran tamaño, se llevó a cabo un programa de desarrollo de proveedores para la Cabaña de Alpina, con el objeto de fomentar el diseño y desarrollo de nuevos productos, obteniendo como resultado 15 nuevos productos. Por su parte, en el marco del Programa Departamental de Calidad Agroindustrial se inscribieron 38 empresas de las cuales 16 iniciaron el proceso de implementación y 5 se han certificado.

También continuamos la alianza generada con el INVIMA, brindando a empresarios espacios para resolver inquietudes referentes a trámites y procedimientos con esta entidad. Adicionalmente, se generó una alianza con INGEOMINAS, dentro de la cual se llevó a cabo el “Taller de Aplicaciones de irradiación de alimentos”, logrando así acercar a 30 empresarios con servicios de alta tecnología.

Mercados

Con el fin de brindar información de mercados y generar espacios comerciales para los empresarios agroindustriales de Bogotá y la región, posicionamos la oferta exportable de productos agrícolas y agroindustriales en los mercados nacionales e internacionales.

Durante el 2010, desarrollamos diferentes actividades de tipo comercial. En el ámbito regional y local realizamos 4 ruedas de negocios en Fusagasugá, Cajicá, Anapoima y Bogotá, que contaron con la participación de 233 oferentes y 39 compradores y expectativa de negocios por \$ 3.247.170.800

En el ámbito nacional, llevamos a cabo la misión comercial a Cartagena con la participación de 14 empresas que realizaron negocios por \$85 millones. Así mismo, participamos en la feria Alimentec 2010 con 18 empresas. A nivel internacional, realizamos la misión tecnológica a Perú con 10 empresas, para conocer el modelo agroexportador peruano, las experiencias empresariales, el desarrollo de cultivos de exportación, así como procesos de producción y procesamiento.

También realizamos el Observatorio de la Innovación Alimenticia Mundial, estudio que fue socializado en el marco de Alimentec. En este espacio se consolidaron los principales conceptos innovadores de la industria alimenticia mundial y nacional (el árbol de tendencias) con la información de los principales ejes de la innovación mundial (placer, salud, forma, ética, practicidad) y por primera vez en Colombia llevamos a cabo el levantamiento de información de conceptos alimenticios innovadores.

Conjuntamente con el área de Agroindustria, 30 empresarios realizaron el curso B-Learning “Cómo elaborar un proyecto de innovación agroindustrial” para conocer cómo presentar un proyecto de innovación agroindustrial a diferentes convocatorias de innovación, investigación y desarrollo.

En asocio con el Centro Internacional de Negocios CCB y en el marco del programa AI-Invest IV de la Comisión Europea realizamos la socialización de los estudios de mercado para 5 subsectores (frutas frescas, hortalizas y frutas procesadas, hierbas aromáticas frescas y procesadas, cosméticos e ingredientes naturales) de Francia, Reino Unido, Alemania, España. Este evento contó con la participación de 152 empresarios. La información contenida en estos estudios le permitirá al empresario de Bogotá y la región conocer de primera mano el comportamiento, características, tendencias, condiciones de acceso y oportunidades de negocios en estos mercados.

Finalmente, avanzamos en la identificación y conformación de grupos empresariales agrícolas y agroindustriales y en la articulación con gremios, universidades e instituciones regionales de carácter público y privado. El MEGA realizó dos eventos internacionales: el foro “Modelos en gestión de la innovación regional agrícola y agroindustrial, experiencia Francia y España” y el foro “Tendencias Alimenticias: Producto, Proceso y Tecnología”, con la participación de 972 empresarios.

4. Formación y Capacitación

Con el fin de liderar programas de formación en conocimientos y competencias empresariales de orientación teórico-práctica que contribuyan al fortalecimiento del talento humano en las organizaciones, en 2010 desarrollamos iniciativas para mejorar la calidad de la educación mediante el desarrollo de modelos de aprendizaje y herramientas tendientes a generar y transferir conocimiento. Así mismo, ofrecimos servicios orientados a apoyar a los empresarios y colaboradores de las empresas para su desarrollo, crecimiento y competitividad.

a. Calidad de la educación

Reconociendo el capital humano y la innovación como factores fundamentales para tener niveles sostenibles de calidad de vida y competitividad en el mediano y largo plazos, llevamos a cabo las siguientes actividades en el 2010:

En formación en un segundo idioma y bilingüismo, capacitamos a 314 personas, entre empleados del sector turismo y TIC, policías de turismo y jóvenes de entre 18 y 24 años de estratos 1, 2 y 3 pertenecientes al programa Brazos a Bogotá y la Región, cuyos niveles de inserción laboral de estos jóvenes fue del 57%. Así mismo, se trabajó en selección y nivelación de conocimientos en inglés con 30 docentes de 10 colegios oficiales que hacen parte del programa *Reading Companion* desarrollado en alianza con IBM. También se creó un comité técnico de apoyo al Bilingüismo de la Secretaría de Educación de Bogotá para construir conjuntamente la propuesta de la enseñanza de una segunda lengua para Bogotá.

Durante el 2010 continuamos brindando apoyo al mejoramiento de la calidad de la educación a través de varias iniciativas, entre las cuales destaca la creación de 53 Comités Empresariales de Apoyo en los que participaron 934 asistentes y se desarrollaron 24 iniciativas empresariales.

Así mismo, en el marco del Programa Escuela de Gestión Directiva, contribuimos a la formación de 106 rectores y coordinadores de 42 colegios oficiales de Bogotá y otorgamos el Premio a la Excelente Gestión Escolar -antiguo premio Galardón a la Excelencia- que en su nueva versión se alineó al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación Distrital. En él participaron 76 colegios y por primera vez se incluyó el área ambiental en los ítems a evaluar.

En el ámbito regional apoyamos el proceso de modernización de la Secretaría de Educación de Cundinamarca (SEC) y de Chía, a través de cinco talleres donde participaron 138 funcionarios en temas como cultura organizacional, gerencia del servicio, planeación estratégica y gestión de la calidad, entre otros. De igual manera, se desarrollaron 16 foros de emprendimiento temprano en alianza con Bogotá Emprende, que beneficiaron a 5.852 estudiantes de 10 y 11 grado de 61 colegios de Bogotá y Cundinamarca; y 16 jornadas de Orientación Vocacional y Proyecto de Vida con la participación de 6.869 estudiantes de grado 10 y 11 de 78 colegios oficiales.

Continuando con nuestro propósito de ampliar el conocimiento de los empresarios y la comunidad sobre Bogotá y su región, nuestra red de bibliotecas continuó brindando sus servicios en los Centros Empresariales de Salitre, Kennedy y Chapinero, así como en las Salas Bogotá ubicadas en las megabibliotecas del Distrito en El Tintal, El Tunal, Virgilio Barco y Julio Mario Santodomingo. En 2010, atendimos a 338.297 usuarios, un 38% más que el año anterior y ampliamos las colecciones de la Red de Bibliotecas para atender una demanda de servicios de información en constante crecimiento.

b. Transferencia de conocimiento

Con el propósito de contribuir a fortalecer el sistema de cámaras de comercio en Colombia, de consolidar nuestro liderazgo en el ámbito nacional y de transferir nuestro *know how*, suscribimos un convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de Fiducoldex para la transferencia de nuestro Programa de Emprendimiento a 12 departamentos de Colombia. Con él, beneficiaremos a las cámaras de comercio de las ciudades capitales de Boyacá, Caldas, Caquetá, Cesar, Guajira, Huila, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda y Tolima.

Las ciudades capitales de dichos departamentos tendrán la responsabilidad de apropiarse del conocimiento transferido por la CCB, prestar los servicios a los emprendedores y empresarios de sus regiones y garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas que se han trazado. Durante 2010,

diseñamos los paquetes y la metodología a transferir, que fue socializada con los funcionarios de las 12 cámaras y esperamos iniciar la transferencia en 2011.

Por otra parte, definimos con las Cámaras de Comercio vinculadas a ASOCENTRO la transferencia de este programa a todas las Cámaras de Comercio de la zona centro del país que la conforman.

c. Formación empresarial

Formación cerrada y abierta

Nuestros programas de formación abierta contribuyeron con el fortalecimiento de las competencias del talento humano de las empresas a través de un portafolio integral de temáticas en todas las áreas funcionales que apoyan la gestión administrativa y la sostenibilidad de las organizaciones.

En el 2010, realizamos 65 diplomados y 123 seminarios con un promedio de 18,25 participantes en cada uno, logrando un total de 188 eventos programados y cerca de 4.000 asistentes en el año. En ellos, participaron empresas de los diferentes sectores de la economía y de todos los tamaños (grande 14%, pymes 64%, micro 12% y 10% independientes). El perfil de los participantes en estas actividades de formación fue el siguiente: 45%, ejecutivos de apoyo y gerencias medias; 5%, alta gerencia, niveles 1 y 2 de las empresas; y el 50% restante, personal con responsabilidades operativas.

Los programas de formación impartidos han tenido alta receptividad y acogida por los ejecutivos y empresarios, quienes identifican el valor agregado de la entidad al implementar programas que van más allá de la academia (apoyo de la competencia para la aplicabilidad) y que promueven el autoconocimiento para el liderazgo.

Aproximadamente, el 74% de los usuarios de los programas formación empresarial son miembros del Círculo de Afiliados CCB y disfrutaban de beneficios especiales por su inscripción a los programas. El 16% son matriculados y el 1% son independientes.

En el 2010, gracias a nuestros programas de formación cerrada (a la medida de las necesidades de las empresas) consolidamos relaciones con más de 95 empresas, para las cuales diseñamos, construimos y ejecutamos programas de formación exclusivamente a la medida de sus necesidades, orientadas al fortalecimiento de su talento humano. Estos programas se desarrollaron en dos modalidades: formación estratégica (dirigida a desarrollar el conocimiento en personal gerencial y directivo) y formación operativa (apoyan y desarrollan destrezas y habilidades en personal con responsabilidades operativas). En nuestros programas cerrados participaron alrededor de 15.400 ejecutivos y personal con responsabilidades operativas.

Otra de nuestras líneas de trabajo en materia de formación es la realización de eventos de inversión social gratuitos, tales como congresos, foros, conferencias, conversatorios y paneles de carácter informativo de manera gratuita orientados a divulgar temas de alto impacto, interés y actualidad para los empresarios y la comunidad. Durante el 2010 se abordaron también temas de política pública y social. En total, más de 22.400 personas asistieron a este tipo de eventos.

Formación B-learning

Con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante un ahorro en términos de tiempos y costos de desplazamiento, la CCB logró el fortalecimiento de espacios alternativos para acceder a los servicios de aprendizaje de la entidad de una forma virtual. Fue así como en 2010 iniciamos la operación de los programas del Campus Virtual con el lanzamiento del Diplomado en Arbitraje Internacional, que fue seguido por otras actividades de formación orientadas a clientes de Internacionalización, agroindustria y a colaboradores de la CCB.

En 2010 se formaron más de 2.306 usuarios en diferentes áreas del conocimiento a través del b-learning. Contamos con 19 cursos de formación con un índice de satisfacción de 88.4 sobre 100 y una calificación promedio otorgada por nuestros clientes de 4.4 sobre 5, lo cual reafirma el éxito de la metodología.

Tutor Empresarial

Comprendiendo las necesidades específicas del sector empresarial en materia de formación individual, brindamos asesoría de gestión y acompañamiento a más de 300 empresas mediante una metodología de enseñanza personalizada e innovadora que promueve con resultados de impacto la productividad y competitividad de las micro y pequeñas empresas. Desarrollamos el conocimiento y habilidad del empresario por sí mismo para la incorporación de su propio plan de acción a través de su liderazgo y autogestión con el acompañamiento de un experto.

A través de los programas de Tutor Empresarial en Planeación Estratégica, Mercadeo y ventas, Gestión financiera y Gestión Internacional, los empresarios han logrado detectar oportunidades comerciales con la elaboración de planes de mercadeo, identificar nuevas oportunidades de negocio, estructurar el plan de negocios internacionales para abordar mercados externo y realizar la evaluación financiera de sus empresas, interpretando sus resultados y proyectándolos para el mejoramiento de las mismas.

Conscientes de la importancia que tiene para la competitividad de las empresas el contar con un Sistema de gestión de calidad, creamos en el año 2010 el programa Tutor empresarial ISO 9001:2008 dirigido especialmente a las micro y pequeñas empresas. Este programa contó con una alta receptividad y demanda de los empresarios que hoy elaboran los procedimientos documentados requeridos por la norma y se preparan para obtener la certificación.

De la misma manera se creó el programa Tutor empresarial en Dirección y administración de recursos humanos orientado a que los empresarios cuenten con una herramienta para administrar eficientemente todos los temas laborales relacionados con la contratación de sus colaboradores.

Foro de Presidentes

Hace 22 años, creamos un espacio muy importante e innovador para Bogotá y la Región denominado Foro de Presidentes, que representa el liderazgo de nuestra comunidad empresarial y que se ha constituido en referente internacional para la transformación productiva del país. Dicho programa congrega alrededor de 200 presidentes de empresas con actividades pertenecientes a distintos sectores que están comprometidos con la competitividad y la responsabilidad social.

El Foro de Presidentes busca conformar una comunidad empresarial de excelencia que promueva procesos de reflexión e intercambio de experiencias sobre buenas prácticas empresariales. En el año

2010, el programa realizó ocho encuentros empresariales en temas de gestión organizacional que contaron con una participación promedio de 380 presidentes de empresas por evento, para un total de 3.000 asistentes en 2010.

Igualmente, el Foro de Presidentes ha decidido dentro de sus líneas estratégicas, contribuir de manera contundente a la Competitividad Regional. Por tal motivo, lidera un Programa denominado Empresas en Trayectoria MEGA con el que busca incrementar la competitividad empresarial para, con ello, impactar la competitividad de la región. Con este fin, promueve procesos de alto desempeño en las organizaciones orientados hacia metas ambiciosas que se denominan “Trayectoria MEGA”: crecimiento sostenido, rentabilidad superior, alto rendimiento en la ejecución y un balance social demostrable.

En el primer ciclo del Programa Empresas en Trayectoria MEGA participaron alrededor de 60 presidentes de empresa y se conformaron 4 Grupos, cada uno conformado por 3 presidentes mentores y 10 empresas.

Los Presidentes mentores son principales directivos de empresas que han estado en trayectoria MEGA. Coordinan módulos y lideran con el ejemplo. Por su parte, las Empresas en Trayectoria MEGA están comprometidas con profundos procesos de cambio interno y sus líderes están interesados en llevar sus organizaciones hacia TRAYECTORIA MEGA.

El Foro de Presidentes pretende “contagiar” a través del Programa Empresas en Trayectoria MEGA al mayor número de empresas con un proceso de alto nivel de contenido y exigencia por lo que ha previsto la réplica de varios ciclos durante los próximos años. En el año 2010 culminó el segundo ciclo del Programa Empresas en Trayectoria Mega con un total de 120 presidentes de empresa e inició el Tercer Ciclo de Empresas en Trayectoria Mega con un total de 90 presidentes de empresa. Adicionalmente, se realizaron dos Jornadas de Actualización con un total de 120 presidentes de empresa participantes.

El Foro de Presidentes trabajó también en proyectos de responsabilidad social de alto impacto como: Líderes Siglo XXI y Empresarios por la Educación, en los cuales viene trabajando desde hace una década.

5. Internacionalización

Con el propósito de contribuir a posicionar a Bogotá y la región como una de las zonas más competitivas y atractivas a la inversión, hemos desarrollado programas de apoyo a las empresas para incursionar en mercados internacionales. También promovemos la atracción de inversión hacia Bogotá y lideramos proyectos de vanguardia para el mejoramiento de la infraestructura de la ciudad-región.

a. Apoyo a la internacionalización – Bogotá Exporta

Para mejorar su competitividad en los mercados internacionales los empresarios requieren fortalecer su actividad productiva, mejorar sus líneas de producto y tener un mejor conocimiento de los mercados internacionales, así como contar con acompañamiento y asesoría en su proceso de

internacionalización. Por ello, a través del programa Bogotá Exporta, durante el año 2010 llevamos a cabo las siguientes acciones:

Durante el 2010 acompañamos a más de 100 empresas en la elaboración de sus planes de internacionalización, gracias a lo cual estructuraron metodologías y procesos necesarios para llevar sus productos y servicios al mercado externo, en línea con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Nacional 2010-2014. Así mismo, desarrollamos un programa de seguimiento a empresarios para concretar las oportunidades comerciales derivadas de su participación en eventos comerciales internacionales. Al cierre del año, más de 518 empresas se inscribieron, de las cuales 60 confirmaron el logro de exportaciones gracias al acompañamiento de la CCB.

Información Internacional

En 2010 también contribuimos a la generación de conocimiento sobre el mercado externo, para lo cual lanzamos 24 informes de los sectores materiales de construcción, alimentos, cosméticos, farmacéuticos, plásticos y sus manufacturas entre otros para el mercado centroamericano (Guatemala, Costa Rica, República Dominicana y El Salvador).

Igualmente, brindamos a los empresarios datos y cifras útiles para su proceso de internacionalización mediante capacitación y asesoría en consulta de bases de datos y documentos especializados. Realizamos 52 talleres de capacitación en bases de datos a las que asistieron 1.144 personas y participaron de la consulta de bases y documentos especializados 2170 personas. En materia de asesoría, implementamos un modelo virtual a través de herramientas existentes en el portal CCB mediante el cual atendimos 1.690 consultas en trámites de importación y exportación, aranceles e impuestos, información de sectores, normas de origen, logística y transporte, entre otros.

Apoyo Empresarial para la Internacionalización

También brindamos asesoría especializada en los distintos temas de comercio exterior: certificaciones de calidad, normas de origen, innovación de producto, trámites de comercio exterior, logística, así como en herramientas para inteligencia comercial, apoyo en la elaboración, evaluación y seguimiento del plan de comercio exterior de la empresa, establecimiento de grupos empresariales para la internacionalización, estrategias para la comercialización de productos y servicios en mercados externos, y autodiagnósticos de la empresa para exportar.

Realizamos también una serie de talleres empresariales, entre los cuales se destacan: “Trámites de exportación e importación”, “Exportación de servicios”; “Empaque y embalaje”, “Acuerdos comerciales internacionales”; “Cómo exportar a Estados Unidos; Europa; Centroamérica; Canadá”, entre otros.

De igual forma, publicamos cartillas prácticas en diversos temas de internacionalización como transporte internacional de mercancías, normas de origen, régimen de cambios internacionales en las operaciones de comercio exterior, vistos buenos para exportar e importar bienes, costeo, logística y distribución física internacional y segmentación de mercados.

En el 2010, las diferentes actividades de apoyo y asesoría empresarial en el ámbito de internacionalización lograron contar con la participación de 6.554 empresarios en talleres y seminarios. Se brindó asesoría personalizada a 247 empresas y se conformaron 5 núcleos empresariales en sectores como calzado, confecciones, responsabilidad social y materiales eléctricos. Igualmente, 39 empresas se beneficiaron a través de misiones exploratorias y tecnológicas al Silicon Valley- Estados Unidos, Agroindustria - Perú, Feria Alimentaria en México y Feria Print World en Canadá.

Promoción del Comercio Internacional

En 2010 facilitamos la participación de empresarios en actividades de promoción del comercio internacional como ferias, ruedas de negocios y misiones comerciales internacionales. Así mismo, con Corferias como aliado, desarrollamos el programa de traída de compradores internacionales para asegurar la calidad de los compradores que participan en las ferias más importantes desarrolladas por Corferias durante el 2010.

En dicho año apoyamos un total de 1.947 empresas en actividades de Promoción Internacional y gestionamos la traída de 438 compradores internacionales, obteniendo un 76% de calidad en los contactos comerciales y sobrepasando el estándar internacional de 70% que permitieron generar expectativas de negocios por US\$ 345 millones.

Entre las principales actividades desarrolladas se encuentra la participación en las Ferias Internacionales Expocomer - Panamá, LAFS – México y Expoindustria – Perú, con la participación de 45 empresas. Así mismo, 42 empresas se beneficiaron a través de misiones comerciales a Chile, Panamá, Costa Rica, Perú y México.

En alianza con Corferias gestionamos la traída de 226 compradores internacionales especializados, quienes participaron en las ruedas de negocios de las siguientes ferias realizadas durante el 2010: Alimentec, Meditech, EICI, Feria del Libro, Belleza y Salud, Feria Minera, Feria Internacional de Bogotá y Expoartesánías. Este programa permitió beneficiar a más de 1.330 empresas.

Cabe resaltar que en el marco de la V Gran Rueda de Negocios, 355 empresas de Bogotá y la región contaron con 113 compradores internacionales de 17 países, las cuales generaron 1.376 contactos efectivos y expectativas de negocios cercanas a los US\$ 19 millones.

De otro lado, llevamos a cabo la I Rueda Internacional de servicios, que contó con la participación de 25 compradores internacionales y 119 empresas de la Región. También, en alianza estratégica con PROCHILE, realizamos la rueda de negocios del sector servicios enfocada a las compras públicas, que benefició a 112 oferentes de Bogotá y la Región, y desarrollamos la rueda de negocios SOFTIC 2010 en alianza con PROEXPORT y FEDESOFTE, evento que contó con la participación de 35 compradores y benefició a 51 empresarios pertenecientes al sector TICs.

Finalmente, como parte de la estrategia de diversificación de mercados, llevamos a cabo en 2010 dos ruedas de negocios con India y Aruba, las cuales beneficiaron a 57 empresas de Bogotá – Región.

b. Centro de Convenciones de Bogotá

Como decisión estratégica para la ciudad, decidimos emprender la creación del Centro Internacional de Convenciones, el cual tiene como objetivo convertirse en un epicentro de negocios y cultura, en un ícono de ciudad y en un hito para Bogotá que permitirá atraer a nuestra capital el turismo corporativo y de negocios.

En 2010, como parte fundamental para el desarrollo del proyecto contratamos la firma internacional Gensler, con amplia experiencia en este tipo de macroproyectos, como apoyo en la fase inicial de planeación y la elaboración de las bases del concurso arquitectónico. Contamos también con el apoyo de la Lonja Inmobiliaria de la Sociedad Colombiana de Arquitectos para la preselección de los

posibles lotes en donde se ubicaría el proyecto, los cuales fueron analizados por la firma Gensler para recomendar el lote adyacente a Corferias de acuerdo con varios criterios estratégicos de normatividad, proyección y accesibilidad. De este modo, creamos las sinergias necesarias con el recinto Ferial para el éxito del Centro de Convenciones. Dentro de la etapa inicial desarrollada definimos los aspectos financieros, jurídicos y tributarios, costos estimados de construcción y el correspondiente pre- programa arquitectónico, determinando el área requerida del proyecto.

c. Invest in Bogotá

La Agencia de atracción de inversión “Invest in Bogotá”, creada por la CCB con el Distrito en el año 2006, ha facilitado en 4 años de operación 52 decisiones de inversión. El valor estimado de las inversiones recibidas hasta el 2009 es de US\$ 458 millones de dólares y la generación de empleos directos se estima en 5.000. El 75% de las inversiones facilitadas por esta Agencia han estado orientadas a sectores prioritarios y de alto valor agregado para la ciudad: BPO, TIC, dispositivos médicos, producción audiovisual y turismo.

Durante 2010, Invest in Bogotá, certificó 17 inversiones nuevas en estos sectores y se consolidó como la agencia número uno de los países en vías de desarrollo, y la número 16 entre 216 agencias del mundo, según el FIAS GIPB del Banco Mundial.

6. Métodos alternativos de solución de conflictos

A través de nuestro Centro de Arbitraje y Conciliación, lideramos la construcción de escenarios de concertación para promover la convivencia pacífica en los ámbitos empresarial, comunitario y escolar, labor que nos ha llevado a ser modelo de responsabilidad social. Durante el 2010, continuamos posicionándonos como los principales promotores de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) en Colombia y en América Latina que busca consolidar una cultura caracterizada por la tolerancia, el diálogo y el respeto a las diferencias.

a. MASC Empresarial

En el año 2010, se tramitaron 290 casos de Arbitraje, un 11% más que el año anterior. Como evento a resaltar, lanzamos *e-arbitraje*, un servicio innovador y único en Latinoamérica, por medio del cual los empresarios y sus apoderados pueden gestionar desde el inicio hasta el final sus trámites arbitrales a través de nuestra página web.

Este servicio fue presentado a 18 firmas de la ciudad y con él capacitamos e involucramos a la Procuraduría General de la Nación para llevar el control de los procesos en que intervienen utilizando la herramienta virtual. Como resultado de la campaña de comunicación, se radicaron ya cinco demandas virtuales, 25 trámites son hoy consultados permanentemente por la Web.

También llevamos a cabo la II Jornada Gratuita de Arbitraje Mipymes con la participación de 340 empresarios que radicaron 170 solicitudes de inscripción a ésta, lográndose la solución de 67 casos a través de la instalación de 29 Tribunales Arbitrales Mipymes y 38 casos conciliados con nuestra intervención. Para la obtención de estos resultados, contamos con la participación de 39 árbitros de

nuestras listas oficiales, quienes realizaron dicha labor de manera gratuita, mediante nuestro soporte y apoyo operativo y logístico.

Con ello, logramos durante 2010 mayor cobertura en el servicio hacia empresarios de menores recursos y pudimos darle vida propia a nuestra línea especializada de arbitraje Mipymes. Así mismo, potenciamos la automatización de la operación para llevarla a la virtualización y comprometer así a partes y apoderados en esta apuesta.

b. MASC Social

En el 2010 atendimos 7.390 casos de conciliación en derecho a través de la prestación de nuestros servicios en trámite ordinario, convenios y jornadas. Las Jornadas gratuitas de conciliación registraron un crecimiento del 12% frente al 2009, atendiendo 1.812 casos en Bogotá, Zipaquirá y Fusagasugá. En otros municipios de las provincias de Sumapaz y Sabana Centro atendimos más de 50 casos de forma gratuita a través de micro jornadas, llevando de esta manera nuestros servicios a zonas rurales de Cundinamarca. También sostuvimos nuestro índice de acuerdos del 75%.

En el ámbito regional, realizamos una convocatoria a más de 50 empresarios para que conocieran los nuevos Centros de Conciliación de Zipaquirá y Fusagasugá, participamos en las Cámaras Móviles mediante la realización de charlas informativas con la asistencia de más de 350 personas de la región y realizamos charlas informativas en dos municipios sobre el “Trámite de insolvencia económica para personas naturales, no comerciantes” contando con la participación de 50 personas.

Así mismo, con el fin de lograr diversificar los usuarios del Centro y abordar nuevos sectores, se suscribieron nuevos convenios con empresas tales como Mapfre Seguros, Centro Comercial Santafé, Compensar, Colsubsidio, Fondo de Empleados Colegio Andino, Covisa, Aguas Del Norte y Centro Educativo Scalas.

Comenzamos a estructurar la prestación virtual del servicio, como estrategia frente a la creciente y agresiva competencia existente y la necesidad de mayor capacidad de operación y facilitar el servicio a nuestros usuarios, que serán foco del trabajo durante 2011.

Promoción de la convivencia

En el 2010 pusimos en marcha el modelo pedagógico para el programa comunitario que, desde la prevención, a partir de la información y la capacitación, pretende impactar de mejor y más profunda manera en la sociedad.

Durante el año 2010 en los Programas Comunitarios llevamos a cabo 8.633 audiencias de conciliación en Equidad celebradas, con 89% de acuerdos. Se piloteó junto con la Fiscalía un convenio de recepción de casos en las sedes comunitarias, donde los conciliadores (as) en equidad atendieron 2.640 casos, en especial sobre daño en bien ajeno, lesiones personales e inasistencia de alimentos, logrando un 45% de acuerdos.

Para afrontar los nuevos retos de los conciliadores en equidad, diseñamos y pusimos en operación un Diplomado de conciliación en equidad con la participación de expertos internacionales y nacionales, que graduara 50 líderes comunitarios de las diferentes localidades de la ciudad, que esperamos, se extienda como el modelo a seguir a nivel nacional en esta materia.

En el ámbito regional se realizaron micro jornadas de conciliación en la Región de Sumapaz (Fusagasugá, Arbeláez y Tibacuy), como en la Región de Sabana Centro (Chía, Cogua, Zipaquirá entre otros), donde se atendieron 50 casos de convivencia, logrando sensibilizar más de 500 personas de estos municipios en el manejo adecuado del conflicto.

Ámbito escolar

En el ámbito escolar, a través del programa Hermes, hicimos presencia en 280 de los colegios Públicos de las 20 localidades del Distrito y expandimos el programa a 30 colegios en 13 municipios logrando sensibilizar a 382.928 actores de la comunidad educativa entre padres y madres de familia, docentes y estudiantes.

El programa Hermes fue reconocido como una experiencia exitosa dentro de los 25 finalistas en el concurso de la Comisión económica para América latina y el Caribe, en Colombia (CEPAL) y la Fundación Kellog y fue invitado como ponente en el Seminario Internacional de Innovaciones Sociales de América Latina y el Caribe que realizó el Instituto de la Américas de la Universidad de California.

Formamos a 10.350 gestores del conflicto escolar y realizamos 448 jornadas de conciliación escolar donde se atendieron 14.137 conciliaciones y se obtuvo un 93% de cumplimiento en los acuerdos establecidos, como parte de las acciones de responsabilidad social que desarrollan los miembros activos de la red RENACEG.

Así mismo, firmamos el convenio con la Secretaría de Educación para la fase II del proyecto “Monitores de convivencia” en 30 colegios y desarrollamos el pilotaje del proyecto para la “Transformación del conflicto en la comunidad universitaria”, en alianza con Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), el Ministerio de Educación, la Universidad Minuto de Dios y La Escuela de Ingeniería de Colombia Julio Garavito. En el marco de este proyecto se sensibilizaron y formaron 139 actores de la comunidad educativa; se desarrolló un plan de réplica de la experiencia de primer nivel bajo el liderazgo y dirección del grupo ya formado (élite); la consolidación del plan de continuidad para el año 2011, la creación de un documento de sistematización de la experiencia que sirva como modelo a seguir en otras experiencias y la sensibilización y formación de actores de la comunidad educativa.

El Ministerio de Educación de Colombia (MEN) con el Centro de Investigación y Educación Popular (CINEP), realizó un estudio nacional para identificar las experiencias y programas reconocidos como los mejores en el marco del desarrollo de competencias ciudadanas.

c. Internacionalización de los MASC

Escuela de Arbitraje Internacional

En abril de 2010 lanzamos la Escuela Internacional de Arbitraje, con el objetivo principal de formar árbitros internacionales en toda Latinoamérica y de esta forma consolidar al Centro de Arbitraje de la CCB como la Corte de la Américas. Dicho lanzamiento contó con la asistencia de 196 personas, reconocidos expertos y autoridades, provenientes del país y del exterior.

En el año 2010 llevamos a cabo los tres primeros de la Escuela diplomados con la participaron 75 estudiantes, 27 de ellos extranjeros provenientes de Bolivia, Ecuador, Guatemala, Uruguay,

Nicaragua, Honduras, Panamá. El Salvador, Bolivia, Panamá, Argentina, Perú, Venezuela. En noviembre, con la asistencia de alrededor de 90 personas, se realizó la graduación de las dos primeras promociones de la Escuela.

A partir de la experiencia, esperamos estructurar un diseño que nos permita, como se propuso desde sus inicios, lograr la sostenibilidad de esta iniciativa que ha sido elogiosamente calificada nacional e internacionalmente y redundará en una mejor proyección del Centro.

Eventos de formación Internacionales

Con el objetivo de internacionalizar el Centro de Arbitraje se realizaron diferentes eventos en alianza con diferentes organizaciones internacionales, entre los cuales cabe destacar:

El Foro de arbitraje, organizado con la Oficina Comercial de la Embajada de los Estados Unidos, la Corporación Andina de Fomento y USAID, los días 18 y 19 de agosto de 2010. Dicho evento contó con la participación de las Altas Cortes colombianas, de la Procuraduría General de la Nación, de jueces y funcionarios de los Estados Unidos de América, y de destacados conferencistas colombianos y extranjeros. Su objetivo fue discutir el estado actual y las perspectivas del arbitraje en Colombia, así como analizar la situación actual del arbitraje, sus perspectivas y los posibles ajustes que se requerirán para facilitar el cumplimiento de los compromisos previstos en los tratados de comercio e inversión.

El Centro de Arbitraje y Conciliación de la Camara de Comercio de Bogotá fue seleccionado por la firma Institute for Transnational Arbitration (ITA) como entidad promotora y gestora de tres eventos de formación. El 7 de diciembre realizó con Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI) un evento sobre arbitraje de inversión. El curso estuvo enfocado a todos los interesados en el arbitraje entre inversionistas y Estados y contó con la asistencia de 150 profesionales del derecho y diferentes entidades del gobierno

Acuerdos de Cooperación

Para seguir consolidando la presencia internacional del Centro, suscribimos convenios de cooperación con los Centros de Arbitraje de Hong Kong, Regional de Malasia y Singapur. Estamos avanzando en conversaciones con Japón e India, dentro del mismo propósito.

Marco normativo adecuado

Conscientes de la importancia de mejorar y crear un ambiente que permita el desarrollo de los métodos alternativos de solución de conflictos, durante el 2010 adelantamos las siguientes actividades:

- Participamos activamente en los debates del proyecto de Ley 1394 de 2010: Arancel judicial, en donde se logró evitar el arancel para procesos arbitrales.
- Elaboramos una propuesta sobre la Reglamentación de la ley 1380 de 2010 para la definición de costos y tarifas.
- En el marco de la iniciativa del nuevo Gobierno Nacional, el Ministerio del Interior y de Justicia nominó al grupo de expertos que deberán realizar el proyecto de ley de arbitraje nacional e internacional. El CAC participa activamente en las reuniones de discusión de la dicho proyecto y preside, a través del Director del CAC la comisión encargada del capítulo internacional.

Licitaciones y Consultorías

Como resultado de la participación del CAC en procesos de selección abiertos tanto por entidades públicas como por organismos internacionales, ejecutamos varios proyectos alrededor de los temas de resolución de conflictos y justicia.

Actividades e impacto:

- Se realizó una investigación que terminó con la publicación de un libro por parte del Ministerio del Interior y de Justicia y el Banco Mundial, en el cual se incorporó la investigación y los resultados del diagnóstico de las causas más comunes de condena del Estado, la compilación y análisis de la información cualitativa obtenidas de las entrevistas a los expertos y los conversatorios con grupos focales de las entidades públicas más relevantes y la elaboración de las recomendaciones del uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos como instrumentos de prevención y manejo del daño antijurídico del Estado.
- Se desarrolló una segunda investigación para el Ministerio del Interior y de Justicia y el Banco Mundial. El objetivo era analizar el impacto económico y fiscal de una muestra representativa de más de 300 demandas de alto impacto contra el Estado, tanto en la jurisdicción ordinaria como en procesos arbitrales, demandas que debían superar los 300.000 dólares en temas Contractuales, Extracontractuales y Laborales, el modelo económico y la identificación de los obstáculos para el uso de la Conciliación Contenciosa Administrativa y las recomendaciones para la implementación de los MASC con énfasis en Conciliación como mecanismo para el manejo del Daño Antijurídico.
- En el ámbito internacional, se ejecutó en Nicaragua con recursos del Banco Interamericano de Desarrollo, un proceso de formación en mediación y arbitraje comercial internacional, proyecto realizado con la Universidad Americana UAM.

7. Registros

Como parte de nuestro objetivo de ser líderes en la administración de los registros públicos a nivel local y latinoamericano, en el 2010 innovamos en el desarrollo de actividades para el mejoramiento de los servicios de registro y atención a usuarios. De esta manera, llevamos a cabo el proyecto de virtualización de los servicios registrales que nos permitió ofrecer por primera vez en el país los certificados de existencia y representación legal virtuales y la constitución de Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) por medios virtuales. Estos desarrollos ubican a la CCB a la vanguardia en Latinoamérica en materia de prestación de servicios de registro. En la misma línea, ejercimos nuestro liderazgo en materia registral para la creación de la Asociación de Registradores de Latinoamérica y el Caribe (Asorlac) y fuimos admitidos en el Corporate Registers Forum como uno de los registradores más prestigiosos en el ámbito mundial.

a. Administración de los Registros Públicos

Registro Mercantil

A continuación se refleja el comportamiento de los ingresos derivados de la administración del Registro Mercantil:

PRODUCTOS	EJECUCIÓN 2010	CRECIMIENTO
		Porcentual respecto 2009
Matrículas	8.165	14,2%
Renovación	78.329	8,4%
Inscripciones	4.450	9,0%
Certificados	8.711	6,5%
Formularios	1.182	5,8%
Devol Reg Mercantil	-345	6,0%
Renov Beneficio Ley	-5	
Registro mercantil	100.487	8,7%

La meta de ingresos para el 2010 para el registro mercantil se cumplió en un 102%. En cuanto al volumen de operaciones, a continuación se presenta el comportamiento de las mismas:

Transacciones Registros Públicos			
Registro Mercantil	2009	2010	Variación
Matrículas	93.617	99.996	7%
Renovaciones	519.051	544.955	5%
Inscripción de Documentos	359.167	373.689	4%
Certificados	2.703.234	2.773.568	3%
Total Registro Mercantil	3.677.078	3.794.218	3%

Con el fin de disminuir el número de devoluciones de las actas presentadas para inscripción en el Registro Mercantil, implementamos el nuevo servicio de revisión previa de actas, solicitud que se hace a través del portal CCB y gracias a la cual a el comerciante remite un borrador del acta que va a ser presentada para estudio, documento que es revisado por uno de los abogados de la CCB y al cual se le hacen las observaciones necesarias para su correcta elaboración. En sus primeros 5 meses (julio – diciembre 2010) revisaron 1.545 actas.

Registro de Entidades Sin Ánimo De Lucro

A continuación se refleja el comportamiento de los ingresos derivados de la administración del Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro (Esales):

PRODUCTOS	EJECUCIÓN 2010	CRECIMIENTO
		Porcentual respecto 2009
Inscrip y Certificados	1.219	0,8%
Devol Reg ESAL	-53	12,7%

Registro mercantil	1.166	0,3%
--------------------	-------	------

La meta de ingresos para el Registro de Esales se cumplió al 94%. En cuanto al volumen de operaciones, a continuación se presenta el comportamiento de las mismas:

Transacciones Registros Públicos			
ESALES	2009	2010	Variación
Inscripción de Documentos	2.573	2.544	-1%
Certificados	207.796	203.204	-2%
Total ESALES	210.369	205.748	-2%

Para garantizar el acceso a la información sobre el registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, en el 2010, diseñamos el ABC de las Esales, que permite a los usuarios conocer los aspectos más importantes del proceso de inscripción de documentos de las Entidades sin Ánimo de Lucro y facilitar la interacción de este tipo de organizaciones jurídicas con la Cámara de Comercio de Bogotá. Esta nueva herramienta constituye una innovación en los mecanismos de los que dispone la Entidad para la atención de nuestros usuarios, adicional a la asesoría jurídica en sedes, las guías del Registro de Esales y el Vademécum Virtual.

Se realizó el envío de correos electrónicos a las 12.000 entidades inscritas informando los deberes y obligaciones de las entidades sin ánimo de lucro y se atendieron en el contact center más de 93.000 consultas de Esales.

Registro Único de Proponentes

A continuación se refleja el comportamiento de los ingresos derivados de la administración del Registro Único de Proponentes:

PRODUCTOS	EJECUCIÓN 2010	CRECIMIENTO
		Porcentual respecto 2009
Inscripciones	2.138	-19,9%
Renovación	1.196	160618,3%
Actualización	485	325,3%
Certificados	1.757	5,2%
Devol Reg Proponent	-50	-50,1%
Registro mercantil	5.525	26,7%

La meta de ingresos del RUP se cumplió al 122%.

En cuanto al volumen de operaciones, a continuación se presenta el comportamiento de las mismas:

Transacciones Registros Públicos			
RUP	2009	2010	Variación
Inscripciones	7.006	7.381	5%
Renovaciones	0	2.735	N/A
Actualizaciones	666	2.458	269%
Certificados	60.294	32.685	-46%
Total RUP	67.966	45.259	-33%

La disminución de certificados se debió a que el segundo año de vigencia del RUP los proponentes inscritos sólo solicitaron certificados para efectos de la presentación de propuestas en procesos de contratación estatal. Es importante advertir que la emisión de certificados se hace automáticamente sin intervención de los funcionarios asignados al RUP. Por esta razón, para calcular la variación en la carga de trabajo de dicha área es necesario desestimar la disminución en certificados y tener en cuenta el aumento considerable de las demás transacciones.

Durante el año 2010 se consolidó el RUP bajo el esquema creado por la Ley 1150 de 2007 y la CCB participó activamente en la expedición del Decreto 1464 de abril 29 de 2010 mediante el cual se unificaron todos los decretos que se expidieron durante el 2009 y se aclararon ciertos vacíos que tenía la regulación del nuevo RUP.

Para apoyar el proceso de inscripción y renovación de proponentes, dados los cambios en la Ley, se llevaron a cabo las siguientes acciones principales.

- Se realizaron 1.500 comunicaciones y se atendieron más de 42.000 consultas en el año sobre Proponentes.
- Se ofreció información general y especializada a través del contact center, para lo cual se implementó un nuevo servicio de asesoría jurídica RUP, donde se atendieron más de 6.500 asesorías en el año.
- Se fortaleció la capacitación de los abogados de sede frente a la norma.

De igual forma, se reforzó la estrategia de comunicación con los proponentes y las entidades estatales para mejorar el porcentaje de inscripciones en el RUP. Gracias a la campaña, se logró avanzar significativamente en este tema y de un nivel de casi 70% de devoluciones frente a un 30% de inscripciones, se logró llegar a un nivel de 42% de devoluciones frente a un 58% de inscripciones.

Durante el primer semestre se hizo un análisis del proceso de RUP y un monitoreo de toda la operación. También se visitaron otras Cámaras de Comercio con el objeto de identificar mejores prácticas. Como consecuencia de la evaluación de las cargas de trabajo en esta área, se logró la aprobación por parte de la Junta Directiva de una ampliación de la planta de personal del Departamento RUP en el mes de agosto. Con esta ampliación y unas mejoras en el procedimiento del RUP se disminuyeron los tiempos de respuesta de quince (15) a cinco (5) días hábiles.

Como parte de la estrategia de disminución de devoluciones, en el 2010, se realizaron más de 20.000 llamadas a los proponentes por parte de los abogados del Departamento RUP para dar asesoría

telefónica y se continuó con la labor de seguimiento y atención personalizada a devoluciones, a través de la cual se realizan llamadas dirigidas a los proponentes cuyo trámite había sido devuelto brindando atención personal y especializada.

Así mismo se prestaron más de 4.000 asesorías personalizadas y especializadas a los proponentes y a las entidades estatales en los trámites RUP y se enviaron, periódicamente, mails masivos de correos electrónicos informando la nueva reglamentación del RUP.

Con el propósito de promover la renovación del RUP, se implementó una estrategia de e-mailing ¿ y se realizó un seguimiento telefónico a todos los proponentes para recordarles la fecha de la renovación y enviarles el instructivo diseñado para orientarlos en este trámite. Adicionalmente, se les dio asesoría especializada en el proceso de renovación.

Así mismo, para garantizar el acceso a la información sobre el RUP por parte de los proponentes y entidades estatales, se diseñó el ABC del RUP, que permite a los usuarios conocer los aspectos más importantes del proceso de inscripción, actualización y renovación del Registro Único de Proponentes, y se realizaron actualizaciones a la información publicada en la página web de la CCB sobre el RUP.

Actividades comunes a los registros administrados por la CCB

En el 2010, la Vicepresidencia Jurídica, en conjunto con la Dirección de Sistemas, efectuó una revisión de sus indicadores y sistemas de medición de la gestión y resultados en materia de registros públicos. Esta revisión condujo al diseño y desarrollo de *Click View*, herramienta de seguimiento de los indicadores de los registros, que permite medir el nivel de devoluciones de documentos, identificar las principales causales de devolución, y evaluar el nivel de productividad y eficiencia de los abogados de trámite.

Con esta información se diseñó una estrategia para disminuir el nivel de terceras devoluciones en el Registro Mercantil y en ESALES, mediante la cual los abogados del Departamento Legal realizaron llamadas a los usuarios que presentaron segundas devoluciones para dar asesoría personalizada sobre las causales de devolución. Así mismo, se creó un procedimiento en el que se establece que las terceras devoluciones deben ser consultadas con la Coordinación del Departamento Legal. Esta estrategia permitió disminuir en 0.7% el nivel de terceras devoluciones en el Registro Mercantil.

Desde el año 2008 se estableció el servicio de asesoría jurídica en 10 de las 12 sedes de la Cámara de Comercio de Bogotá. Los abogados en sede atienden consultas en materia de creación de empresa, así como requerimientos relacionados con inscripción de documentos de Registro Mercantil, ESALES y Registro Único de Proponentes. En el 2010 se prestó asesoría jurídica en las diferentes sedes a 136.394 usuarios.

Adicionalmente, en el 2010 se diseñó un instructivo virtual para la elaboración de actas, llamado el Paso a Paso de Actas, alojado en el portal CCB.

Antes de finalizar el año, se revisó y actualizó el contenido de 8 Guías Informativas del Registro Mercantil (Constitución y matrícula de sociedades; Inscripción de Actas; Constitución de SAS; Matrícula de Establecimientos de Comercio; Disolución y Liquidación de Empresas; Inscripción de transformaciones, fusiones y escisiones; Inscripción del contrato de preposición, Sedes y Jurisdicción de la CCB), las cuales fueron impresas y distribuidas en las sedes de la Cámara.

Con relación al Registro Mercantil, al registro de Entidades sin Ánimo de Lucro y al Registro Único de Proponentes, se realizó la revisión y actualización de la totalidad de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se actualizaron 60 procedimientos, instructivos y formatos relacionados con la administración de los servicios delegados.

Así mismo, como consecuencia del cambio de Plataforma Tecnológica SIREP II implementado a comienzos del 2009, se identificó la necesidad de hacer una revisión a las funciones y personal asignados en los diferentes servicios de negocio de los Departamentos Legal, Registro y RUP. Como consecuencia de dicha evaluación se amplió la planta de personal en proporción a las cargas de trabajo actuales y en función de los tiempos de respuesta prometidos al público.

En el 2010, la Gerencia de Planeación con el apoyo de la Vicepresidencia Jurídica, identificó 70 oportunidades de mejora en los procesos registrales. A partir del diagnóstico se generó un plan de acción encaminado a optimizar los recursos físicos, tecnológicos y humanos que se encuentran a disposición de la entidad, generando mejora en: tiempos de respuesta; calidad de la información; seguimiento y control de la operación; capacitación al personal involucrado en la operación; automatización de algunas actividades; optimización de los recursos físicos (como ahorro de papel y racionalización en el uso de la impresora); generación de reportes; virtualización de servicios e identificación de las etapas del proceso de matrículas y renovaciones.

Finalmente, se hizo una evaluación exhaustiva del desempeño de los contratistas que realizan las labores de digitación y digitalización con el fin de mejorar la calidad de sus servicios. Como consecuencia de dicha evaluación, se creó una malla de verificación que permitió fortalecer el control del proceso de outsourcing y mejorar los resultados de la CCB en cuanto a correcciones.

Centro de Atención Empresarial - CAE

En el año 2010 logramos finalizar con éxito el proceso de auditoría externa contratada por Confecámaras con la firma ITS Soluciones Estratégicas Ltda, la cual destacó las siguientes fortalezas del Centro de Atención Empresarial CAE en la Cámara de Comercio de Bogotá: infraestructura de las sedes, excelente disposición de servicio al cliente por parte de los asesores, informadores y orientadores; la interacción y articulación con Bogotá Emprende; la correcta utilización de los medios tecnológicos; el control y monitoreo de los tiempos de atención y espera en las sedes; la inclusión en la planeación estratégica de la Entidad; el plan de capacitación constante al personal que hace parte del Ciclo CAE; la implementación de ayudas didácticas y lúdicas; la realización de auditorías internas y de servicio para detectar oportunidades de mejora frente al servicio prestado y corregir posibles desviaciones frente a los aspectos planificados; el uso del Sistemas de Quejas y Felicitaciones como mecanismo de retroalimentación de los clientes; la realización de encuestas para evaluar el funcionamiento del modelo, las mesas de trabajo y reuniones que se realizan con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y la Secretaría de Hacienda Distrital para una mejor gestión del modelo e interacción para la solución de inconsistencias en el intercambio de información; y la estrategia de comunicación de la información.

Los esfuerzos de articulación de la Cámara de Comercio de Bogotá con otras entidades vinculadas al proceso de registro permitieron en el 2010 la asignación por parte de la DIAN del NIT a 20.507 matrículas a través de la Cámara de Comercio de Bogotá y el envío de 33.321 actualizaciones y 31.353 inscripciones en actualizaciones a la Secretaría de Hacienda Distrital y 83.685 reportes a Planeación Distrital.

Costumbre Mercantil

En el marco de sus funciones, las cámaras tienen la responsabilidad de recopilar y certificar la costumbre mercantil de los lugares donde ejercen su jurisdicción. En el último año, fortalecimos la metodología de recopilación de costumbres mercantiles, para dar una mayor participación a la comunidad en general, no sólo en la verificación de la existencia de la costumbre, sino en el proceso de recopilación de la misma.

Fue así como a comienzos del 2010, se aprobó la certificación de 7 costumbres mercantiles:

- Época en que se realiza el desembolso en la prenda abierta sin tenencia.
- Forma de determinar la contraprestación en la explotación de zonas comunes en centros comerciales.
- Obligaciones del comerciante en la explotación de zonas comunes en centros comerciales.
- Derechos del comerciante en la explotación de zonas comunes en centros comerciales.
- Derechos o beneficios incluidos en la contraprestación en la explotación de zonas comunes en centros comerciales.
- Cancelación de la reserva hotelera.
- Garantía que entregan los huéspedes en los hoteles.

Así mismo, en el curso del año adelantamos 13 investigaciones de prácticas con vocación para ser certificadas como costumbre mercantil. Como resultado de estas investigaciones se identificaron 10 prácticas que cumplen los requisitos para certificación en los sectores comercial, inmobiliario y societario.

Como contribución al fortalecimiento de la utilización de las costumbre mercantil en Bogotá y la región, realizamos el seminario anual de costumbre mercantil en asocio con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, el cual contó con la participación activa de Magistrados de las altas cortes y con la asistencia de 220 personas.

Asesoría Jurídica

Vía gubernativa

Los actos que expiden las Cámaras de Comercio en virtud de su función registral se consideran actos administrativos, por ello contra los mismos proceden los recursos en la vía gubernativa (reposición, apelación y queja), así como la revocatoria directa.

En el 2010 la Cámara de Comercio de Bogotá dio respuesta oportuna a los recursos en vía gubernativa interpuestos por los usuarios contra los actos administrativos de los registros, así como de las solicitudes de revocatoria directa de los mismos. Lo anterior significa que se ha dado cumplimiento no sólo a los términos legales sobre el particular, sino a los indicadores de gestión establecidos en la entidad (100%).

En el curso del año, la CCB se pronunció mediante 177 resoluciones (en firme). Respecto de estas resoluciones se han concedido 56 recursos de apelación ante la SIC, de los cuales se han confirmado 51 decisiones de la CCB y tan sólo se han revocado 5 decisiones.

Buen Gobierno Corporativo de la CCB

La Cámara de Comercio de Bogotá fortaleció su Gobierno Corporativo con el fin de promover cada vez más la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos y las contrataciones. Así mismo, se fortalecieron las funciones de seguimiento y control de la Junta Directiva. Para implementar estos cambios se aprobaron reformas a los estatutos de la entidad y se expidió un nuevo Código de Ética y Buen Gobierno.

Los cambios realizados se hicieron en cuatro aspectos principales:

- Fortalecimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades en materia de contratación. La Junta Directiva aprobó ampliar el régimen previsto en la ley, de tal forma que ya no sólo cubre a los directivos, sino a todos los empleados de la entidad. Así mismo, se ampliaron las inhabilidades para contratar con familiares hasta en tercer grado de consanguinidad (hijos, hermanos, tíos y nietos).
- Conflictos de Interés. Adicionalmente, se estableció un procedimiento para los casos en que se presenten conflictos de interés que impide que funcionarios o directivos puedan contratar con amigos o familiares en cualquier grado, de forma directa. Estas normas ponen a la CCB a la vanguardia respecto de las Cámaras de Comercio del país en materia de transparencia en la contratación.
- Planeación Estratégica. A la par en que se fortalecieron las funciones de planeación y direccionamiento en cabeza de la Junta Directiva, también se amplió el horizonte de la planeación estratégica de dos a cinco años. Igualmente, el proceso de direccionamiento estratégico partió de la fijación de lineamientos propuestos por la Junta Directiva que asu vez fueron desarrollados por la administración de la CCB y sus filiales.
- Fortalecimiento de la función de seguimiento y control. Se fortaleció la función de seguimiento y control de gestión de la Junta Directiva mediante la inclusión de nuevas funciones estatutarias y la creación del Comité de Auditoría Riesgos y Buen Gobierno. Este comité de naturaleza consultiva, jugará un rol determinante en el fortalecimiento del sistema de control interno de la CCB y en la gestión de los diferentes riesgos atinentes a la operación de la entidad. De esta manera, la CCB adoptó los más altos estándares de Gobierno Corporativo en materia de control y seguimiento.

Así mismo, se aprobó una agenda temática para todo el año de manera que la Junta Directiva tenga conocimiento integral sobre la ejecución de los diferentes planes y programas con los que la entidad pretende conseguir los objetivos estratégicos.

Igualmente, se estableció la obligación de la Junta Directiva de evaluar anualmente su gestión como máximo órgano de la entidad.

Se independizaron las funciones de la Administración de la entidad y de la Junta Directiva.

Se estableció un canal de comunicación institucional entre los miembros de la Junta Directiva y la Administración para que los primeros expresen sus propuestas e inquietudes relacionadas con el desarrollo de la entidad.

Seguimiento Normativo

La Vicepresidencia Jurídica realiza un seguimiento permanente a los proyectos de Ley y reglamentarios cuyo contenido pueda afectar el funcionamiento y las políticas de registro de la Cámara de Comercio de Bogotá, así como el ejercicio de la actividad comercial por parte de los empresarios. En el 2010, la CCB envió comentarios a proyectos relacionados con Vía Gubernativa,

RUP, Control Fiscal, Simplificación del Sistema Tributario Distrital, Formalización y Primer Empleo, entre los cuales pueden destacarse los siguientes:

Respecto de la Ley de Formalización y Primer Empleo, la Cámara de Comercio efectuó un seguimiento activo y permanente del proyecto, desde su elaboración hasta su aprobación en el Congreso. En la actualidad, la Cámara se encuentra efectuando las modificaciones y desarrollos necesarios en el sistema de gestión de calidad y la plataforma operativa SIREP II, para poner en funcionamiento los cambios incorporados por la Ley. Se encuentra pendiente la reglamentación a que hace referencia el parágrafo 4 del artículo 65 de la Ley.

Se participó en forma activa en la compilación, unificación y redacción del Decreto 1464 de 2010, por el cual se reglamentó parcialmente la ley 1150 de 2007, así como, su implementación, diseño y diagramación del nuevo formulario RUP y esquema de certificación aprobado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Por otra parte, se actualizaron y diseñaron nuevos modelos de certificación para las sociedades nacionales y extranjera que permiten la inscripción ágil de los proponentes.

Marcas y derechos de autor

La Cámara de Comercio de Bogotá continúa creando proyectos de innovación que contribuyen al desarrollo económico de Bogotá y su región. Es por esto que en el 2010 se registraron 6 nuevas marcas que representan la imagen de nuevos productos y servicios a disposición de la comunidad empresarial.

b. Internacionalización de los registros

Durante el 2010, impulsamos la integración de las entidades de registro de Latinoamérica y el Caribe, a través de la creación de la Asociación de Registradores de Latinoamérica y el Caribe (ASORLAC) y lanzamos su portal www.asorlac.org. La asociación cuenta con la Cámara de Comercio de Suriname (Suriname), la Cámara de Comercio de Tegucigalpa (Honduras) y la Cámara de Comercio de Bogotá (Colombia) como miembros fundadores, y tiene como propósito ser la institución líder en Latinoamérica y el Caribe en la promoción de las mejores prácticas en la administración de los registros públicos.

La Asociación fue creada en el marco de la Conferencia Internacional de Apertura de Empresa realizada entre el 28 y 29 de abril, que contó con el apoyo de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y la participación de 112 representantes de 33 países de Latinoamérica y el Caribe. Este encuentro permitió a los asistentes intercambiar experiencias e identificar oportunidades de mejora para la administración de los registros públicos en la Región.

Así mismo, con el propósito de fortalecer la internacionalización y el posicionamiento del liderazgo en Latinoamérica y el Caribe de la CCB, en el 2010 la Entidad fue aceptada como miembro del *Corporate Registers Forum* (CRF), asociación internacional, que cuenta con la participación de los más destacados e innovadores registradores del mundo, y tiene como objetivo suministrar información a sus miembros sobre los desarrollos más importantes en administración de registros empresariales e intercambiar entre sus miembros información sobre las mejores prácticas en la materia.

c. Virtualización de registros

Durante el 2010, la Cámara de Comercio de Bogotá impulsó de manera prioritaria la virtualización de sus servicios de registro, e implementó el certificado virtual de existencia y representación legal y la constitución automática de sociedades por acciones simplificadas por medios virtuales.

En renovaciones de matrícula, el sitio web continuó su ascenso como canal estratégico para la captación de recursos, recaudando \$39.000 millones, correspondientes al 51% del valor total de renovaciones de la entidad -8 puntos más que el año anterior-. Así mismo, en él se realizaron más de 111.000 transacciones de renovaciones, el 20% del total generadas en la entidad por este concepto, con un crecimiento de dos puntos frente al año anterior.

En el primer semestre del 2010, la Entidad lanzó el nuevo servicio de Certificado electrónico de existencia y representación legal para sociedades mercantiles y entidades sin ánimo de lucro, que permite obtener información sobre la existencia y representación legal de las sociedades inscritas en la Cámara de Comercio de Bogotá, en tiempo real por el mismo costo. Al 31 de diciembre de 2010, se habían vendido 12.574 certificados electrónicos, lo cual representó una participación del 0,6% del total de certificados electrónicos de existencia y representación legal expedidos por la entidad, constituyéndose en un elemento de simplificación importante para la toma de decisiones y el conocimiento de los empresarios matriculados en la Cámara de Comercio de Bogotá.

Así mismo, en el 2010, la Cámara de Comercio de Bogotá facilitó la creación de sociedades de manera virtual mediante el lanzamiento del nuevo servicio de constitución de Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) por medios virtuales, que brinda simplicidad, ahorro, velocidad, ubicuidad y seguridad a los empresarios que quieran crear su sociedad bajo este tipo societario. Para el funcionamiento de este servicio se hicieron las modificaciones necesarias que facilitaron el registro de estas empresas en la nueva plataforma de información de registros públicos (SIREP). Para garantizar la inscripción de SAS virtual, se diseñó un modelo de estatutos estandarizado, que permite la creación de empresas de este tipo de manera automática con el cumplimiento de todos los requisitos legales, y sin la necesidad de la intervención de abogados para asesorar a los constituyentes, ni para el estudio del documento previo a la inscripción en el registro mercantil. En sus primeros 5 meses (Agosto-Diciembre) se han constituido en la Cámara de Comercio de Bogotá 536 SAS de forma virtual.

Finalmente se diseñó el modelo de negocio y se avanzó en el desarrollo de 2 nuevos productos virtuales: La inscripción virtual de actas de nombramientos y radicación de recursos de vía gubernativa de manera virtual, los cuales entrarán a producción en el 2011

d. Derecho societario y registral

Observatorio de Derecho Societario y Registral

El Proyecto Observatorio de Derecho Societario y Registral fue creado en el 2009 con el objetivo de facilitar el acceso de los empresarios a toda la información jurídica relevante en materia Societaria y Registral, consolidar un centro de información actualizada y de consulta para la difusión de los temas relacionados con el Derecho Societario y Registral y fortalecer la confianza de los empresarios frente

a la Cámara de Comercio en relación con el manejo de los temas jurídicos que atañen a sus actividades, especialmente, en materia Societaria y Registral.

En el 2010 realizamos diferentes actividades para garantizar el cumplimiento de estos objetivos:

Biblioteca de Derecho Societario y Registral

En el 2010 se consolidó la Biblioteca Virtual de Derecho Societario y Registral, centro de información integrado por documentos relevantes en materia de Derecho Societario y Registral que permitirá generar un fortalecimiento de la gestión de los empresarios de Bogotá y su región. Para garantizar la administración de la herramienta se diseñó un procedimiento en el cual se señala el responsable y los pasos para la carga y administración de documentos en el aplicativo.

Investigaciones de Derecho Económico

Uno de los objetivos del proyecto es la generación de herramientas para los empresarios en materia societaria y registral. En el 2010, la Vicepresidencia Jurídica en asocio con la Vicepresidencia de Competitividad publicó el estudio *Perfil Económico y Jurídico de las SAS en su primer año*, investigación que permitió identificar el impacto de la implementación de las SAS en el sector empresarial y la percepción de los empresarios frente a las ventajas de este nuevo tipo societario.

Así mismo, en el segundo semestre del año, las dos Vicepresidencias se unieron nuevamente para realizar un estudio sobre las prácticas de gestión de los empresarios de Bogotá denominado *El Gobierno Corporativo de las Sociedades de Familia en Bogotá*. Esta investigación permitió dar continuidad al esfuerzo realizado en el 2009 con la publicación de la Guía Colombiana de Gobierno Corporativo para Sociedades Cerradas y de Familia y servirá como insumo para el diseño de herramientas que permitan a los empresarios, particularmente a los de familia, mejorar la gestión de sus negocios.

Comité Nacional Colombiano de la CCI

En el 2010, la Cámara de Comercio de Bogotá continuó con la Secretaría Técnica de la Cámara de Comercio Internacional que viene ejerciendo desde 1991, a través de la cual se promueve la participación de expertos en discusiones de temas con relevancia internacional, para que los criterios y opiniones de la comunidad empresarial sean escuchados y así fomentar la formulación de políticas comerciales internacionales adecuadas para las necesidades latinoamericanas.

Actualmente, el Comité Nacional Colombiano de la CCI se encuentra compuesto por más de 80 miembros que aportan sus conocimientos para discutir, formular y establecer las diferentes políticas y reglas de la CCI, a través de 5 subcomisiones especializadas. Dentro de los resultados más importantes obtenidos en el 2010, se pueden señalar (i) el análisis de los Incoterms 2010, (ii) el seminario sobre Delitos Informáticos; y (iii) los comentarios al DNP sobre el documento CONPES para el desarrollo e impulso del comercio electrónico en Colombia.

Escuela de Derecho Societario y Registral

La Escuela de Derecho Societario y Registral está dirigida a fortalecer el conocimiento de los empresarios en temas de Registro Mercantil, ESALES, RUP, Derecho Societario y Gobierno Corporativo, y permite articular los esfuerzos en capacitación de las diferentes áreas de la Vicepresidencia Jurídica.

En el 2010, la CCB realizó 69 capacitaciones, con la participación de 6.797 asistentes en las diferentes sedes de la Entidad:

MATERIA	No. CAPACITACIONES	ASISTENTES
RUP	28 Capacitaciones	1.598
Registro Mercantil	24 Seminarios	3.290
ESALES	12 Capacitaciones	552
Gobierno Corporativo	3 Seminarios 1 Foro Internacional	886
Costumbre Mercantil	1 Seminario	220
Delitos informáticos	1 Seminario	180
Elecciones de Junta Directiva	1 Capacitación	71
TOTAL		6797

e. Estrategia de Descentralización

Prestación de servicios registrales en SuperCADES

En desarrollo de nuestra constante búsqueda por mejorar la prestación del servicio y la descentralización de los canales, durante 2010 ampliamos la cobertura y la presencia institucional de nuestros servicios registrales en los CADES y SuperCADES del Distrito, al pasar de 6 a 7 puntos de atención. Hicimos presencia en los SuperCADES; Centro Administrativo Distrital (CAD), Suba, Bosa, Américas, Calle 13, 20 de Julio y CADE Fontibón.

Dado que el modelo de prestación de servicios en estos Supercades era limitado, por cuanto no brindábamos la totalidad de los servicios registrales, durante el 2010 mejoramos el modelo, a fin de unificarlo en todos los canales de nuestra entidad. Para ello implementamos el 100% de los servicios registrales de información, asesoría, recaudo y digitalización de los registros públicos. Para dar a conocer a nuestros usuarios todos los servicios prestados, realizamos publicidad masiva y utilizamos las diferentes herramientas de divulgación y promoción de la entidad.

En cuanto a resultados tanto en los ingresos como en operaciones, podemos concluir que estos puntos de atención vienen presentando un crecimiento considerable, al pasar de \$2.712.748.756,00 en el 2009 a \$3.897.420.067,00 en el 2010, mostrando un incremento en ingresos del 44% y en operaciones del 79% al pasar de 112.499 en el 2009 a 200.912 en el 2010, lo cual demuestra la importancia y consolidación de este canal.

Con respecto al total CCB, durante el 2010 estos puntos de atención, representaron el 7% y el 3% respectivamente de operaciones e Ingresos de la entidad, respectivamente.

Prestación de servicios a través de las Cámaras móviles

Cámara Móvil Regional

Con el fin de fortalecer cada vez nuestra presencia institucional en la región, ampliar la cobertura y prestar los servicios de manera descentralizada para que emprendedores, empresarios y comunidad en general puedan beneficiarse de nuestros servicios sin tener que desplazarse a otras sedes o municipios aledaños, durante el 2010 continuamos llevando a cabo nuestro programa Cámara Móvil Regional.

Como resultado, logramos incrementar el número de visitas a los municipios que integran nuestra jurisdicción, pasando de 53 en el 2009 a 63 visitas en el 2010 y haciendo presencia más de una vez en municipios como Chía, Cajicá, Tocancipa y Ubaté, dado el volumen de empresarios con que estos cuentan.

Las temáticas de las Cámaras Móviles Regionales se han venido orientando de acuerdo con el perfil y las necesidades de cada municipio y según la concertación con las autoridades municipales donde se evidencian los requerimientos de las regiones.

Con el fin de brindar el portafolio integrado de productos y servicios a la medida de las necesidades de la región. Para ello trabajamos durante el 2010 en el desarrollo del ciclo de capacitación cerrada en el Municipio de Nemocón “Nemocón Turística”, con la participación de 36 empresarios del sector y del municipio.

Así mismo, y producto de la integración con las administraciones municipales, se realizaron jornadas de formalización con la iniciativa de las autoridades municipales donde el programa Cámara Móvil hace presencia y se generaron nuevas alianzas para fomentar más eventos de responsabilidad empresarial en cada uno de los municipios de la jurisdicción. Como ejemplo de ello, se acompañaron procesos de formalización de comerciantes, motivados por las administraciones municipales de Tocancipá y Ubaté.

En cuanto a los resultados del programa cámara móvil regional, durante el año 2010 beneficiamos del portafolio de productos y servicios de la CCB, a más de 8.525 personas entre emprendedores, empresarios y comunidad en general y formalizamos a por lo menos 530 nuevas empresas de los municipios que integran nuestra jurisdicción.

Cámara Móvil Local

Durante el año 2010 realizamos siete cámaras móviles locales, en las localidades de Ciudad Bolívar, Chapinero, Suba, Kennedy, Fontibón y Engativá, donde dimos a conocer a emprendedores, empresarios, comerciantes y a la comunidad en general el portafolio integrado de servicios y soluciones de la CCB.

Los resultados obtenidos a través del programa Cámara Móvil Local muestran que durante el año 2010 se capacitaron alrededor de 11.144 personas entre emprendedores, empresarios y comunidad en general y se formalizaron a 81 nuevas empresas.

Adicionalmente, participamos con el programa Cámara Móvil en 10 ferias de servicio al ciudadano organizadas por la Alcaldía Mayor en las localidades de Bogotá, donde se formalizaron 57 nuevas empresas.

8. CCB, Entidad de Talla Mundial Orientada a la Excelencia

Durante el 2010, continuamos fortaleciéndonos institucionalmente, para lo cual llevamos a cabo acciones tendientes a orientar nuestro direccionamiento estratégico, gestionar nuestros clientes y mercados mediante estrategias de comunicación y relacionamiento, administrar adecuadamente el conocimiento, promover el desarrollo de las personas, y gestionar la innovación, los procesos y los recursos asociados.

a. Direccionamiento estratégico

La Planeación Estratégica de la Cámara de Comercio de Bogotá define los lineamientos, directrices institucionales y la estrategia con el fin alcanzar los objetivos. Para su seguimiento y gestión utiliza el modelo del Balanced Scorecard. Este modelo permite hacer seguimiento a la estrategia de la organización mediante planes, programas y proyectos, los cuales tienen indicadores de gestión y metas objeto de permanente seguimiento. Así mismo, la entidad promueve la focalización de cada recurso y actividad con base en la alineación estratégica y articula también las Unidades de Negocio con los procesos de soporte de forma lógica y continua para lograr los propósitos institucionales.

En el año 2010 revisamos nuestro plan estratégico, reuniendo a la alta dirección con la Junta Directiva para la definición de los parámetros con los cuales se inició el proceso de planeación y con un horizonte de planeación para los próximos cinco años (2011 - 2015), teniendo en cuenta el Impacto y costo – beneficio de cada uno de los programas para la ciudad y la región, así como la búsqueda de sinergias y transversalidades, trabajo en equipo con nuestras filiales, la virtualización de los servicios de la CCB y la eficiencia en costos con calidad.

Luego en equipos para la excelencia se comunicó a la organización el inicio del proceso y posteriormente, en una reunión con la Presidenta se socializaron los lineamientos estratégicos que habían sido definidos en la reunión con la Junta Directiva y que rige el presente documento.

De manera complementaria, cada una de las áreas presentó los análisis adelantados en relación con la situación actual y las tendencias de los próximos años de acuerdo con su conocimiento, experiencia y temáticas a cargo, como información de apoyo para la toma de decisiones en cuanto a los programas que la CCB debería ejecutar.

Luego, con el apoyo de la Gerencia de Planeación, cada área desarrolló y actualizó sus mapas estratégicos y en el mes de octubre a través del ejercicio de “Museos estratégicos” la organización y sus filiales presentaron sus planes y programas con el fin de consolidar el trabajo en equipo mediante la identificación de transversalidades y sinergias. Posteriormente, estos fueron priorizados y socializados en una última reunión.

El documento final de Planeación estratégica y su presupuesto para el 2011 fueron aprobados por parte de la Junta Directiva.

b. Gestión de Clientes y Mercados

Información y conocimiento del cliente

Dentro del proceso de retroalimentación de la voz del cliente” se realizaron mediciones en varios frentes:

Estudios de clientes:

Satisfacción y Lealtad de los clientes para lo cual se llevaron a cabo más de 35 mediciones para diferentes productos/programas/canales y/o audiencias de la CCB, entrevistando un grupo de clientes de más de 8.900 clientes, el cual arrojó un índice de satisfacción total CCB del 88,5, manteniendo un excelente desempeño en relación con el año anterior y con referentes internacionales.

Deserción de clientes en 10 programas para conocer las razones en profundidad de abandono del cliente al programa, lo cual permitirá identificar oportunidades de mejora en los servicios.

Estudios a la medida: permitieron identificar aspectos claves en los diferentes programas que fortalecen la generación de impacto. Algunos de los estudios realizados fueron: Centro internacional de negocios, MASC escolar, sedes de conciliación,

Estudios exploratorios para evaluar con los clientes la aceptación de los productos antes de salir al mercado: Actas virtuales y Certificados electrónicos de existencia y representación legal.

Con todos estos estudios se generó un repositorio de información de gestión de clientes y mercado CCB para uso interno a través de la Intranet, el cual se ha denominado Banco de Conocimiento, facilitando la democratización del conocimiento y fortalecer el uso de la información.

Identificación de oportunidades a partir de mejores prácticas – benchmarking: Se desarrollaron investigaciones enfocadas a la innovación y/o mejoramiento de servicios actuales tales como Centros de Emprendimiento Mundiales, Industrias Culturales y Servicios de Internacionalización. Así mismo se analizaron tendencias en servicios de talla mundial, como la simplificación de trámites, integración de información por sectores económicos en centros de documentación físicos y virtuales y virtualización de servicios.

Gestión de Servicio al Cliente

En Sugerencias, quejas y felicitaciones durante el 2010 se recibieron 6.743 casos, 16% más que en 2009, siendo las felicitaciones lo que tuvo un mayor incremento correspondiente al 48% y las sugerencias el 32%, mientras que las quejas y reclamos tuvieron un compartimiento decreciente del 5%.

Los principales motivos de quejas corresponden a “falta de información solicitada a funcionarios” y “amabilidad y disposición de funcionarios” y “demora en trámites”, de los cuales se lograron importantes mejoras en los dos primeros, disminuyendo en -26% y -8% respectivamente y un incremento del 187% en el tercer motivo, principalmente dado en el primer semestre del año y mostrando mejoras significativas durante el segundo semestre.

El indicador de oportunidad para el total CCB alcanzó el 99% de cumplimiento, mejorando 2 puntos frente a 2009.

En el contact center, durante el año 2010 continuamos fortaleciendo el canal telefónico, atendiendo más de 1.5MM de contactos entre llamadas entrantes y salientes, teniendo un crecimiento del 27% frente al año 2009 y una calificación de los clientes al servicio de 4.6 sobre 5.

Se han alcanzado altos estándares de servicio, se observa que el 86% de los clientes son atendidos antes de 30 segundos y existe un nivel de llamadas contestadas que alcanza el 94%.

Para lograrlo, el contact center de la CCB ha implementado varias modalidades de servicio para atender y contactar a los clientes, tales como el IVR audiorrespuesta, atención personalizada con agentes de servicio, asesores especializados para consultas jurídicas sobre los registros, gestión proactiva de clientes a través de campañas de telemarketing, logrando aumentar la efectividad de contacto, a partir de mejoras al modelo de gestión, actualizaciones de datos y la implementación de un nuevo mecanismo de llamada pregrabada “robot”.

Así mismo, servicios virtuales al cliente tales como el chat y contáctenos han venido teniendo una tendencia positiva de demanda, mostrando crecimientos entre el 17% y 51%, respectivamente.

Para 2010 el comportamiento fue el siguiente:

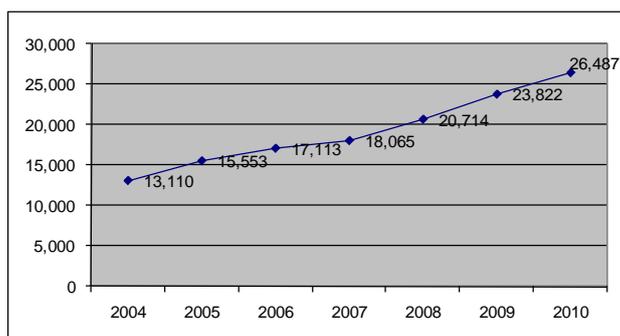
TIPO DE GESTION	2009	2010	Crecimiento
Llamadas entrantes	729,710	734,212	1%
Llamadas de Telemarketing	438,888	748,822	71%
Chat	12,458	14,573	17%
Contactenos	5,985	9,054	51%
Número de Campañas Telemarketing	97	110	13%
% contactabilidad	56%	70%	25%
Nivel de servicio	85%	86%	1%
TOTAL	1,187,041	1,506,661	27%

En todos los casos se realiza grabación del 100% de los contactos, con el objeto de monitorear y controlar la operación, logrando importantes resultados en la calidad de la información, con márgenes de error que no superan el 1%, mejorando los estándares de calidad según la norma COPC de calidad para los contact center.

Para continuar fortaleciendo la Cultura de Servicio al cliente realizamos un concurso interno denominado “Maratón de Servicio” con el cual se sensibilizó en temas de atención y oportunidad, logrando la participación masiva de los colaboradores y reconociendo a los más destacados en servicio.

Gestión del Círculo de Afiliados.

La tendencia de crecimiento del Círculo de Afiliados ha duplicado el número de Afiliados en los últimos 6 años, llegando a 26.487 en 2010. Con este resultado se logró el 101% de cumplimiento de la meta en número de afiliados y un crecimiento del 11%.



En ingresos se logró un crecimiento del 11% frente a 2009, generando \$4.000 millones en ingresos, con un cumplimiento del 105%.

	Ejecución	% cump.
Nuevos	4,917	107%
Renovados	21,570	100%
Total		
Afiliados	26,487	101%

Para 2010 se fortaleció la estrategia de Virtualización para la renovación, generando incentivos para quienes realizaran el proceso por Internet y apoyados en un proceso de renovación asistida que acompañó telefónicamente, en el paso a paso al 72% de las empresas, a través de un equipo especializado de agentes en el contact center, reduciendo el costo de la estrategia por afiliación del 10% al 7%.

Con estas estrategias se logró virtualizar el 93% de las renovaciones al 31 de marzo (12.693 renovaciones correspondiente al 81% de los ingresos generados).

Dentro del proceso de Elecciones de Junta Directiva incrementamos la base de potenciales votantes en un 15.9% de afiliados sobre el total de empresas renovadas/matriculadas al 31 de marzo. Así mismo se obtuvo un aumento de la participación de votantes del 23% al 27%, para un total de 3.704 votos, lo cual estuvo apoyado por el diseño de incentivos para votantes tales como la participación en el Foro internacional sobre Innovación con Robert Tucker y la base de datos a la medida gratuita de 1.500 registros, de lo cual se beneficiaron más de 1.100 afiliados.

Como mejoramiento para este proceso desarrollamos un software que aportó mayor agilidad y eficiencia, se creó el uso de tarjetas electorales, diseño de un plan de contingencia técnico y operativo y se apoyó con capacitación al sistema cameral del país.

Buscando la fidelización y mayor competitividad de los Afiliados, se llevaron a cabo 3 jornadas en las que los empresarios pudieron vivenciar los diferentes servicios de Bogotá Emprende se realizaron 14 eventos con 7.500 asistentes, para apoyar a los empresarios en emprendimiento, creatividad, marketing y oportunidades laborales y se desarrolló una nueva Alianza Estratégica para el beneficio de los Afiliados con Foros la República con un 30% de descuento.

Estrategia Integral de Comunicaciones

La Cámara de Comercio de Bogotá ha implementado una estrategia integral de comunicaciones para posicionarse como una entidad líder que trabaja por el mejoramiento de la competitividad y la calidad de vida de Bogotá y la Región, así como para dar a conocer el amplio portafolio de productos y servicios que la institución pone a disposición de empresarios y ciudadanos.

Para su ejecución, los diferentes planes se basan en canales de comunicación tradicionales y no tradicionales, así como en mensajes centrados en beneficios por público objetivo, garantizando con ello resultados efectivos masivos o focalizados según el caso y a la vanguardia con las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Medios propios

La entidad ha definido dentro de sus objetivos la promoción de la virtualización como una estrategia de descentralización y prestación de servicios. Por ello, se cuenta con la estrategia de e-Marketing

institucional, que comprende la conceptualización, administración e innovación de una red de 12 portales corporativos –cifra que aumentó respecto al año anterior gracias a la creación del portal del Foro de Presidentes-, la gestión de comunicaciones masivas vía e-mail, la aplicación de estándares internacionales de usabilidad y navegabilidad a desarrollos web, así como la presencia de la entidad en las redes sociales.

Durante el 2010, el portal institucional www.ccb.org.co se consolidó como el canal más importante de la entidad: recibió 2.052.003 visitantes únicos, un 38% más que el total de 2009, y se ubicó en el lugar 104.839 entre el millón de sitios web más vistos en Internet según el ranking de Alexa.com, ascendiendo 48.161 puestos en sólo un año y consolidándose como el tercer sitio de Cámara de Comercio más visitado en América y Europa, sólo superado por las Cámaras de Comercio de París y de Alemania. Así mismo, el sitio web institucional fue galardonado como uno de los tres mejores portales del país en la categoría Gran Empresa, entre más de 600 sitios web participantes, por el Premio Colombia en Línea 2010.

Estos reconocimientos fueron obtenidos gracias a la continua labor de innovación, prestación de servicios en línea, actualización permanente y aplicación de estándares internacionales de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad que hicieron del portal CCB un sitio de clase mundial.

Durante el 2010, el sitio web fue rediseñado y a él se incorporaron nuevas funcionalidades interactivas como foros virtuales, blogs, wikis, exportación de contenidos a redes sociales, sindicación de contenidos RSS y posibilidad de comentar. Así mismo, el calendario de eventos se integró a sistemas inteligentes de información, se creó el Campus Virtual para acceder a los cursos b-learning y se implementó la biblioteca virtual, que contiene todos los estudios e investigaciones de la CCB.

En materia de generación de ingresos, el portal recaudó en el 2010 la suma de \$42.300 millones sumando renovaciones, certificados, SAS constituidas y conciliaciones, un 28% más que el año anterior, y en él se realizaron más de 139.000 transacciones, un 41% más que el 2009.

En los sitios web corporativos se registraron más 32.000 usuarios y a través del portal CCB se recibieron más de 5.279 solicitudes de producto (Tutor, bases de datos, revisión de actas) –un 136% más que el año anterior-, que apoyaron la gestión comercial de la entidad.

Gracias a una fuerte estrategia de convocatoria vía mail, se diseñaron más de 450 correos masivos de convocatoria al 90% de eventos institucionales, enviados a más de **5.000.000** de contactos y cuya tasa de apertura promedio fue del 18% (el estándar internacional del 20% es considerado muy alto). También se incursionó en la inscripción virtual a eventos, logrando que más de 13.000 personas lo hicieran a través del portal, optimizando tiempo y recursos.

Entendiendo que los nuevos medios de comunicación en web se han constituido en herramientas claves para la gestión de las empresas, la entidad decidió en el 2010 hacer presencia en las redes sociales Facebook y Twitter con resultados excepcionales. Más de 8.000 fans de cinco páginas corporativas en Facebook: CCB, Bogotá Emprende, ArtBo, Feria de Jóvenes, Agenda Cultural) con un crecimiento trimestral del 30% y en Twitter, más de 1.000 seguidores y 300 tweets, con un crecimiento promedio del 45% por trimestre.

Por su parte, el periódico institucional Ala Ciudad, órgano informativo de la entidad, se consolidó como un importante canal de comunicación institucional con una nueva orientación hacia el empresario en temas de ciudad y del sector productivo. Se elaboraron 11 ediciones cada una de 74.000 ejemplares promedio distribuidos a empresarios y ciudadanos a través de insertos, sedes y

públicos estratégicos. Según estudio realizado en 2009, la lecturabilidad estimada fue de 110.000 ejemplares y entre los atributos del periódico, los lectores destacaron que genera conocimiento, ayuda al fortalecimiento de la empresa y facilita la toma de decisiones.

Publicidad

Durante el año 2010, la estrategia de publicidad se enmarcó dentro de acciones basadas en canales virtuales a través de Internet, creciendo un 12% respecto al año anterior y logrando más de 24 millones de impactos en Internet, con el propósito de optimizar la inversión de los recursos y aprovechar la alta penetración del medio en empresarios y ciudadanos de Bogotá y la Región. Sin embargo, se continuó utilizando medios tradicionales dependiendo del público objetivo a alcanzar, las metas definidas y el presupuesto asociado.

Para cada producto, programa y servicio a divulgar se realizó un proceso de definición de necesidades y alineación con otros canales de comunicación con el fin de implementar estrategias denominadas 360º, en las cuales se definen los medios más afines al grupo objetivo.

Las campañas de publicidad realizadas se orientaron al posicionamiento de la marca CCB, así como a la promoción de los diferentes productos y servicios de la entidad con el fin de apoyar el cumplimiento de metas. Dichas acciones lograron impactar en promedio al 65.5% del público objetivo, generando con ello alta convocatoria a los eventos de la entidad y promoviendo el cumplimiento de metas comerciales de productos. Para ello, los planes de medios se basaron en estudios de audiencias, tales como ECAR, EGM, TGI y otros, factor clave para generar mayor impacto en el público objetivo –conociendo sus hábitos y preferencias en materia de medios de comunicación- con el propósito de optimizar la inversión de medios.

Free Press

Con el objetivo de aumentar el conocimiento de la CCB, sus productos y servicios ante sus diferentes públicos, la oficina de prensa realizó estrategias en materia de *free press* con énfasis en fortalecer el relacionamiento con los medios de comunicación.

Fue así como durante 2010 se desarrollaron acciones tendientes a posicionar los principales programas estratégicos de la entidad a través de 150 comunicados de prensa a medios, convocatorias a medios para el cubrimiento periodístico de los eventos más importantes de la entidad, gestión de información a través de la generación de contenidos editoriales, entrevistas uno a uno y realización de ruedas de prensa.

Gracias a estas gestiones se lograron más de 3.673 registros en medios de comunicación de radio, prensa, televisión, revistas e Internet, lo que significó un incremento de 36% frente a los resultados del año anterior. Esos registros tuvieron un valor editorial de \$27.652 millones frente a \$27.000 millones registrados en 2009.

Así mismo, se realizaron estrategias de comunicación para divulgar temas fundamentales como registros públicos, servicios virtuales, emprendimiento y apoyo empresarial, entre otros productos y programas de la entidad. De otra parte, el enfoque de la comunicación a los medios se orientó a promover 25 posiciones institucionales, en temas estratégicos de la ciudad región, como estudios, investigaciones, encuesta de seguridad, veedurías y seguimiento a la infraestructura y conectividad.

Fortalecimiento interno

La estrategia de comunicación institucional abordó acciones que contribuyeron con la apropiación de la marca y el conocimiento institucional en los colaboradores. Para su ejecución, la estrategia utilizó una plataforma integral de medios, a través de la cual se realizó la actualización semanal de 23

carteleras y la producción de 20 noticieros Cámara en Acción. Vale la pena destacar que la estrategia de comunicación interna se basó en el desarrollo y fortalecimiento del canal virtual como medio fundamental para mantener informados permanentemente a los colaboradores sobre el acontecer de la institución desde sus diferentes ámbitos de acción. Se enviaron 11 boletines de periodicidad mensual -que a partir del 2010 se implementaron de manera virtual- y la Intranet se consolidó como el medio de comunicación interna por excelencia, gracias a sus 366.000 visitas durante el 2010, con un crecimiento de 25% frente al año anterior.

Así mismo, la comunicación interna hizo énfasis en la generación de un entorno participativo sobre los diferentes temas de interés entre los colaboradores con la creación de los foros virtuales de trabajo y de un nuevo espacio de intercambio denominado *Diálogos Café* que, a través de 5 encuentros en el 2010, promovió escenarios de reflexión y apropiación.

Todos los programas de la institución tendientes a fortalecer la gestión de la entidad recibieron un acompañamiento estratégico por parte de la Dirección de Comunicaciones para la implementación de sus campañas. Vale la pena destacar el apoyo brindado para el lanzamiento del Banco de Conocimiento -una plataforma informativa con los estudios e investigaciones de mercado que realiza la entidad; el nuevo sistema de gestión de calidad; la oficina de gestión de proyectos; programas de bienestar para los colaboradores; y sensibilización en torno a la postulación de la CCB como gran lugar para trabajar.

c. Desarrollo de las personas

En 2010, la Cámara de Comercio de Bogotá realizó una inversión en talento humano de \$47.443 millones que representó un incremento del 3% frente al año anterior. De este monto, el 92% correspondió a salarios y prestaciones económicas, el 6.9% a auxilios y beneficios y el 1.1% a capacitación.

A diciembre 31 contamos con 678 cargos, de los cuales 9 fueron creados con la aprobación de Junta Directiva para reforzar las áreas de Registro Único de Proponentes, Emprendimiento Regional y Comunicaciones. En cuanto a oportunidades de crecimiento, logramos cubrir el 50% de las vacantes dejadas por empleados que se retiraron con colaboradores a través de concursos internos en los que participaron 401 personas. Otra estrategia de desarrollo profesional para colaboradores con potencial permitió que 146 de ella fueran encargadas temporalmente en cargos de mayor responsabilidad (15 fueron a cargos de nivel directivo o jefatura, esto representa un 11% más de oportunidades respecto al período anterior)

En programas de Capacitación, el 99% de los colaboradores participaron por lo menos en un evento de capacitación. Invertimos 26.197 horas enfocadas a fortalecer el conocimiento del Core del Negocio, las competencias Organizacionales y herramientas básicas. Esta inversión equivale a 1,82% del tiempo laborable.

Es de destacar en este año un gran avance en la optimización de la capacitación gracias a la implementación de herramientas de vanguardia en B-Learning y audio conferencias; diseñamos e incorporamos temas estratégicos para la operación en sedes y otros importantes para toda la entidad como Gestión de Calidad y Gestión de Proyectos. También dimos los primeros pasos para lograr un cambio cultural importante, que medimos con un índice de participación del 95% en estos

cursos. También dejamos diseñados y virtualizados cursos para el 2011 en gestión documental, administración y seguridad de la información, manejo de dinero y servicio al cliente.

Con el foco de racionalizar y optimizar los costos, en el rubro de horas extras se obtuvo una disminución del 27% respecto al año anterior, debido a un permanente control de este rubro haciendo más eficientes los procesos.

Igualmente, con el propósito de mejorar el clima laboral, se realizó la medición bajo la metodología Great Place to work, la cual nos dio como resultado “Clima satisfactorio”, en comparación con empresas colombianas que tienen muy buenas prácticas de ambiente laboral. Las principales prioridades a trabajar son planes de carrera, equilibrio entre trabajo y vida personal y Reconocimiento.

En los programas de Bienestar y salud ocupacional participaron más del 92% de colaboradores. Por el enfoque de los programas de prevención de enfermedades profesionales y adecuación de puestos de trabajo se disminuyó la ocurrencia de enfermedades osteomusculares. Así el total de ausentismo, por todas las causas de afectación a la salud fue de 4.205 días que representa un disminución del 1,9% frente al 2009.

En Responsabilidad Social, actividad que también impacta la calidad de vida, continuamos avanzando en el tema ambiental incrementando en un 19% la recuperación residuos sólidos aprovechables.

d. Gestión de innovación y procesos

Calidad y mejoramiento

El pasado 3 de septiembre de 2010, la entidad recibió por parte del Icontec la renovación y ampliación de la certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Como conclusión del ejercicio, los auditores en su informe final destacaron 49 aspectos relevantes que ratifican el alto compromiso y nivel de gestión con el que contamos, dentro de los que se resaltan:

- Liderazgo del representante de la dirección por dinamizar el sistema de gestión.
- Seguimiento sistemático que realiza la dirección a la gestión de los procesos, garantizando así la oportunidad en la toma de acciones que apuntan al cumplimiento de las metas propuestas por la organización.
- Alto grado de innovación de la CCB, el cual se ve reflejado en los 82 proyectos en consecución que se vienen desarrollando en cada una de las áreas, llevándola a ser cada vez competitiva.
- Revisión a todos los indicadores de las diferentes áreas permitiendo alinearlos a los estándares de calidad de la organización.
- El proyecto SAS que evidencia compromiso hacia los empresarios para hacer ágil y eficaz la creación de una empresa.
- Adopción mundial por el IME del estatuto desarrollado por la CCB y el logro de la certificación de 15 conciliadores.
- Las mejoras tecnológicas, por permitir acceder de manera oportuna y ágil a la información, evitar el desplazamiento físico de documentos, facilitar la consulta en línea en cualquier estado del proceso, ahorrar tiempo y espacio y mejorar la oportunidad en la respuesta al cliente.

El amplio portafolio de servicios, ya que le permite al cliente potencial tener una serie de opciones para satisfacer sus necesidades.

Para lograr este objetivo, se realizaron dos proyectos liderados por la Gerencia de Planeación y el equipo de Facilitadores los cuáles buscaban la renovación de la Certificación, migración a la norma ISO 9001:2008 y ampliación del alcance del certificado, adicionado el servicio de Información Empresarial y la prestación de servicios en los Centros empresariales de Chapinero y Kennedy.

Para ello se revisaron cada uno de los procesos que soportan nuestro sistema, obteniendo como resultado la mejora de 553 documentos (procedimientos, instructivos, formatos, etc.). Igualmente y con el fin de garantizar el éxito de los proyectos, en el mes de mayo se contrató una pre auditoría externa que, al igual que el Icontec, destacó 11 fortalezas de nuestra gestión.

Gestión de proyectos

Con el propósito de asegurar la entrega de los resultados prometidos a tiempo y dentro del presupuesto asignado, la CCB inició el proyecto de implementación de la Oficina de Gestión de Proyectos (OGP) la cual incluye la definición de metodologías claras y estandarizadas en gestión de proyectos, el fortalecimiento del conocimiento y competencias de los gerentes de proyecto, soporte metodológico permanente, control organizando de los proyectos en un portafolio priorizado, aprendizaje colectivo mediante el intercambio de experiencias positivas y poco favorables, entre otros. Dentro de los resultados a destacar se encuentran los siguientes:

- Estructuraron del 99.4% de PAT's y proyectos en Ms Project para su seguimiento y control permanente y en línea, soportado en repositorios de conocimiento (áreas de trabajo) que consolidan información de avance, asuntos críticos, cambios requeridos, lecciones aprendidas, riesgos y entregables relevantes presentados durante la ejecución de los PAT's y proyectos.
- Más de 80 horas de asesoría metodológica y técnica a 63 gerentes de proyecto y/o responsables de PAT's mediante las cuales se validó la calidad de la planeación del 67% de los proyectos.
- Definición e implementación de la estrategia de gestión de cambio que incluyó mecanismos de información permanente y espacios de participación e integración como la primera convención de proyectos de nuestra entidad, la cual contó con la participación de dos conferencistas internacionales y la asistencia de más de 130 gerentes de proyecto y facilitadores.
- Definición e implementación de los procesos de estructuración y planeación, seguimiento y control, cierre y lecciones aprendidas para Planeas Anuales de Trabajo (PATs) y proyectos, mediante la divulgación de la documentación y herramientas de apoyo y la capacitación presencial de más de 90 colaboradores responsables de la coordinación de actividades asociadas a los programas, proyectos y planes de trabajo de la entidad, así como la capacitación virtual de 330 colaboradores, miembros de equipo de los mismos.

e. Gestión de recursos y asociados

Gestión de recursos tecnológicos

Durante el 2010, iniciamos el proceso de actualización de la plataforma SAP en cuanto a la gestión de Recursos Humanos y para ello desarrollamos el proyecto de migración de la nómina a la versión de SAP certificada y localizada para Colombia.

Se continuó la estrategia de Virtualización de los servicios, y en particular para los registros públicos, se desarrolló: la expedición de Certificados Electrónicos de Existencia y Representación Legal, la constitución de Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS). Así mismo se desarrolló y se colocó en producción el nuevo sistema para elecciones de Junta Directiva y Revisoría Fiscal.

Se modernizó la nueva plataforma de gestión documental a través de la cual se administran de manera integral todos los documentos que soportan las inscripciones y los trámites de los Registros Públicos, Arbitraje y Conciliación, Contratos y otros procesos, facilitando su mejoramiento y eliminando el uso del papel. Esta actualización se realizó implementando una arquitectura orientada a servicios (SOA), la cual permitirá que estos servicios se puedan utilizar en cualquier otro proceso.

En cuanto a la Infraestructura Tecnológica, se modernizó el sistema de telefonía IP que soporta los servicios de voz IP, mensajería unificada; y facilita la convergencia de otros servicios como el de fax, correos de voz, sobre la misma infraestructura.

En almacenamiento se fortaleció su capacidad en 4 Terabytes de información. Se modernizó la infraestructura para respaldo y restauración de información con una solución que soporta el manejo de backups, facilitando la gestión de hasta 64 Terabytes de información almacenadas dentro de su gabinete. Se implementó una solución de computación Blade para realizar procesos de Virtualización de servidores, lo cual permite optimizar los recursos de procesamiento, de tal manera que se provea de infraestructura para la implementación de soluciones de alta disponibilidad, ambientes flexibles para asignación de cargas de trabajo, según demanda. Estos servidores Blade se clasifican como equipos para la implementación de la Computación Verde (Green Computing), debido al respeto con el medio ambiente. Dentro del plan de renovación de equipos por obsolescencia tecnológica, se adquirieron 584 equipos de escritorio de última tecnología.

Por último, en cuanto a gestión de gobierno de tecnología de Información, se inició la implementación del modelo de buenas prácticas ITIL versión 3.

Gestión financiera

Los estados financieros de la Cámara de Comercio de Bogotá reflejan la permanente solidez financiera de la Entidad al mantener una excelente capacidad de pago, mínimos índices de endeudamiento y una alta calidad en sus activos como resultado de una prudente y diligente gestión financiera y administrativa.

Durante el año 2010, los activos totales alcanzaron la suma de \$694.842 millones. Dentro de su composición se destacan, las inversiones de largo plazo, los cuales representan el 48%; la propiedad, planta y equipo, representan el 21%; las inversiones temporales, representan el 14%, las valorizaciones de las inversiones de largo plazo y los activos fijos, representan el 11%; el disponible, representan el 3%; y los otros activos del balance un 3%.

El valor de los pasivos totales de la Entidad los cuales suman \$29.847 millones, equivalentes a sólo el 4% del valor total de los activos de la entidad. Los Pasivos corrientes suman \$26.125 millones que comparados con el valor de los activos corrientes, dan una cobertura de 4,7 veces su valor, lo que demuestra la solidez financiera de la Institución.

El pasivo más representativo son las cuentas por pagar, con una participación del 49%, que contiene el recaudo del impuesto de registro por \$12.655 millones del mes de diciembre.

El Patrimonio de la Entidad se ubica en \$664.995 millones, presentando un incremento del 40% con respecto al 2009, producto de la mayor valorización de nuestras inversiones de largo plazo, representados en la mayor valorización de los activos de nuestra filial Corferias.

Por el cumplimiento de las metas propuestas en los diferentes productos y servicios brindados a los empresarios y los diferentes usuarios de la CCB, para el año 2010 se logró un crecimiento del 10,02% en los ingresos operacionales, que en términos reales significa un 6,85%, teniendo en cuenta que la inflación fue del 3,17%.

La mayor ejecución de los diferentes proyectos y programas estratégicos orientados al desarrollo empresarial y al mejoramiento de la competitividad de Bogotá y la región, así como los diferentes gastos ejecutados para dar cumplimiento adecuado y eficiente de las funciones delegadas, hicieron que los gastos operacionales crecieran en un 5,18%.

Como resultado de los mayores ingresos operacionales obtenidos más los ingresos no operacionales generados por los intereses financieros de nuestras inversiones temporales y las utilidades de nuestra filiales Corferias y Certicamara, menos la ejecución de los gastos de los diferentes proyectos estratégicos en favor de los empresarios, la Entidad obtuvo un excedente de \$24.500 millones. Dichos excedentes serán reinvertidos para financiar los proyectos asociados al mejoramiento de las funciones públicas delegadas, y a los proyectos estratégicos de la institución, en beneficio de los empresarios y la comunidad de nuestra Bogotá – región.

Adicionalmente, la Cámara de Comercio de Bogotá, en búsqueda de mejorar su desempeño en el manejo de los recursos financieros, logró los siguientes resultados:

Cumplimiento de la meta de rentabilidad y riesgo definida por la Entidad, superando el benchmark de referencia dando como resultado una tasa de rendimiento de DTF + 1%, para un nivel de riesgo mínimo asumido del 0.04% sobre el valor del portafolio en un plazo promedio de inversión de 4 meses.

Utilidades obtenidas por la cobertura de las inversiones en dólares para 2010 de \$498,4 millones.

Se amplió la red de recaudo bancario de 3 bancos a cinco, incluyendo los Bancos AV Villas y Santander, que permitieron respaldar el crecimiento del 35% en el número de operaciones del recaudo con las entidades bancarias con respecto al 2009 y del 52% en el volumen de operaciones a través de los medios virtuales como PSE, con respecto al 2009.

En cuanto a los sistemas contables, se inició el proceso de análisis de conversión de sus estados financieros a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), donde se evaluaron los principales impactos, la afectación contable y la implementación de los sistemas de información contable.

Dentro de la política de gestión de ahorros en gastos de funcionamiento con el fin de establecer y controlar consumos de servicios se logró el 96% de los ahorros previstos correspondientes a \$417 millones, gracias al plan de eficiencia y racionalización de:

Acueducto y Alcantarillado: Reutilización de aguas grises y/o aguas lluvias en el edificio Salitre en los sanitarios, así como seguimiento a la debida utilización en todos los servicios que demanden consumo de agua.

Telefonía: Control de las llamadas por medio del tarifador e implementación de nuevo hardware para gestión de llamadas por operador. Revisión y ajuste de planes de telefonía a nuevos convenios.

Modernización de Sedes

Como parte del Programa de Modernización y Remodelación de las sedes en el 2010 se desarrollaron los diseños arquitectónicos y técnicos de algunas sedes, además se obtuvieron las licencias de construcción para el inicio de las obras de refuerzo estructural y remodelación del Edificio Centro, Sede de Zipaquirá y Sede Cazucá

Además en el 2010 la entidad compró un lote para construir una sede en la Ciudad de Fusagasugá que deberá ser un hito para la región. Actualmente se encuentra en proceso la elaboración del diseño del concurso arquitectónico.

Gestión de proveedores

La Cámara de Comercio de Bogotá, para garantizar una relación efectiva de mutuo beneficio con los proveedores para el suministro de bienes y servicios dentro de los principios de transparencia, economía y responsabilidad, de contribuir al mejoramiento de su competitividad y consolidar mecanismos de comunicación y difusión de la política y estrategia orientada a sus proveedores, realizó exitosamente la “II Jornada de Proveedores”, en la cual retroalimentó, capacitó en temas de gestión de calidad y responsabilidad social y dio reconocimiento a los proveedores de productos y servicios que sustentan los procesos Core del negocio. Adicionalmente se realizó la “I Rueda de Negocios para Proveedores” con la cual se logró ampliar las oportunidades de negocio a más de 100 empresarios.

De otro lado, se realizó un estudio de satisfacción de los proveedores obteniendo como resultado un 88% de satisfacción.

Se establecieron las actividades administrativas y técnicas tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo de la documentación administrativa producida y recibida por la entidad, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización, a través del uso de herramientas archivísticas como el inventario descriptivo y la tabla de valoración documental.

Así mismo, se obtuvo un indicador del 95% de eficiencia de los procesos de contratación y compras de bienes y servicios, con el apoyo de la Oficina de Contratos, la cual gestionó 556 trámites relacionados con contratos y convenios.

Así mismo, la Oficina de contratos atendió a las filiales de la Cámara (Uniempresarial, Corparques, Invest In Bogotá y CAEM) en la realización de 195 trámites asociados a contratos y convenios.

A finales del 2010 la Alta Dirección, atendiendo las recomendaciones de la Contraloría General de la República, y las necesidades de la Cámara de Comercio de Bogotá, estudió, revisó y ajustó el Procedimiento de Contratación y Compra de Bienes y/o Servicios, con el objeto de ajustarlo con base en los lineamientos impartidos por la Junta Directiva.

