

Informe de gestión 2014

Cámara de Comercio de Bogotá

Bogotá, Marzo de 2015

TABLA DE CONTENIDO

- 1. GESTIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS**
- 2. SERVICIO AL CLIENTE**
- 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL INTERNO**
- 4. OTRAS ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS A LA CCB**
- 5. NUESTRAS FILIALES**

1. GESTIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS

Sistema de prevención de fraudes – SIPREF

En cumplimiento con lo establecido en la Circular 5 de 2014 de la SIC, la Cámara de Comercio de Bogotá implementó el SIPREF en sus operaciones registrales. Este sistema consiste en dar avisos de alerta en línea a los clientes, a las direcciones de correo electrónico que los empresarios tienen registradas en la base de datos de los Registros Públicos, cuando se presenta en sedes un documento para registro, cuando se inscribe y cuando se devuelve.

Adicionalmente, de conformidad con lo planteado por la Circular, la CCB implementó las alertas a través de mensajes de texto al celular (SMS), a los empresarios que han registrado su número y autorizado el envío previamente.

También se implementó el sistema de bloqueo automático de aquellas matrículas que en los últimos tres (3) años no han tenido movimiento alguno en los registros públicos, para que al hacer alguna actualización, bien sea por renovación, inscripción de documentos o mutación de información, solo pueda tramitarse por parte del representante legal o en su defecto algún miembro de junta directiva, socio o revisor fiscal que se encuentre inscrito y vinculado en la base de datos de los registros públicos.

Para lo anterior, desde el 14 de agosto del 2014 en las once (11) sedes de la CCB, existe una herramienta tecnológica denominada “Certihuella” que permite capturar la foto, el documento de identidad y la huella dactilar del cliente que se presenta en la sede y verificar con estos datos que la información recopilada corresponda a la que reposa en la cédula de ciudadanía que presenta, y sea la persona autorizada por la circular para realizar la activación de la matrícula.

Por otro lado, para efectos de la verificación de la identidad de las personas que radican documentos y de las personas elegidas como representantes legales, miembros de junta directiva o revisores fiscales, se documentaron las directrices que exigen a los colaboradores realizar la verificación de la identidad en la página WEB de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC.

Desde el mes de febrero del año 2012 se vienen realizando gestiones con la RNEC para la suscripción de un convenio que permita verificar en línea la identidad de las personas que radican documentos, verificando que la información biográfica y biométrica que reposa en la base de datos de esa Entidad coincida con la del documento que se presenta para el trámite. A la fecha no ha sido posible su firma, entre otros, por temas técnicos de la RNEC.

Así mismo, en cumplimiento de las directrices de la SIC, se han realizado las sesiones de información y concientización de los clientes, de forma presencial, a través de volantes, con publicidad alusiva, mediante información en periódicos y a través de la WEB, para que los empresarios entiendan las bondades del SIPREF y la importancia de mantener actualizada la información consignada en los Registros Públicos.

Para dar cumplimiento a la normatividad del SIPREF, se contactó a los empresarios para confirmar los trámites, principalmente a aquellos que se consideraban sospechosos. Para tal fin se realizaron llamadas y envío de mensajes de texto al celular. El resultado fue el siguiente:

Mensajes de texto enviados a celular

Mes	Total
Septiembre	1.597
Octubre	6.260
Noviembre	7.777
Diciembre	4.222
Total	19.856

Llamadas realizadas

Contacto telefónico		Participación
EFFECTIVO		
	373	
Confirmado	354	15%
Posible fraude	19	
NO EFFECTIVO		
	2.128	
No contesta	1.372	
Persona no se encuentra	479	
Datos no corresponden	151	
Volver a llamar	98	
Se dejó mensaje	14	85%
De Viaje	7	
No está interesado	2	
Otro	2	
Contestador	1	
No escuchó toda la información	1	
Ocupado	1	
Total general	2.501	

Lo anterior ha tenido como resultado la detección a tiempo de intentos de inscripción de documentos fraudulentos y la oportuna información a los clientes a quienes se quieren vulnerar sus empresas, para que puedan realizar las denuncias penales correspondientes ante la Fiscalía General de la Nación.

Capacitaciones Externas

Actas – Curso Virtual

Como herramienta para fortalecer los conocimientos de los clientes en la elaboración de sus actas y aquellos requisitos que deben tener en cuenta para que sus documentos sean inscritos de forma exitosa en el Registro Mercantil o de ESALES, en el sitio de asistencia virtual está publicado un curso virtual que le permite al cliente obtener esta información de forma sencilla y práctica. Durante el 2014, participaron en el curso virtual 951 usuarios, un 91% más que los inscritos durante el 2013.

Presenciales

Durante el año 2014 se programaron sesiones mensuales de capacitación a empresarios en diversos temas relacionados con los registros públicos, iniciando en febrero y finalizando en noviembre, también se organizó una conferencia sobre el nuevo Registro de Garantías Mobiliarias que administra Confecámaras, en la cual se informó sobre algunos actos sujetos a registro que ya no deben inscribirse en las cámaras de comercio.

Se realizaron otras conferencias de gran impacto a nivel del Departamento de Cundinamarca, región en las que se concentra la mayor cantidad de Entidades Sin Ánimo de Lucro.

La participación fue la siguiente:

Registro	Participantes
Registro de ESALES	786
Registro Mercantil	127
Registro Nacional de Turismo	98
Registro de Garantías Mobiliarias	80

Capacitaciones internas

Se ha mantenido la permanente actualización de los funcionarios que prestan los servicios registrales, buscando la unidad de criterios y generando reuniones mensuales de concertación, donde se revisan temas que generan inquietudes, dudas o casos especiales que se presentan durante el mes inmediatamente anterior a su realización, incluyendo las decisiones y pronunciamientos de la SIC en materia de registros públicos. Las memorias de estas reuniones son compiladas en un documento de unificación de criterios que se guarda en una carpeta compartida entre todos los abogados de la Vicepresidencia de Servicios Registrales para su consulta.

También se programaron diferentes charlas destinadas a la participación de los colaboradores, para efectos de su desarrollo profesional, como aporte a la prestación de los servicios registrales y en los siguientes 13 temas:

TEMA	Sesiones de capacitación	Asistentes
Decreto 1510 RUP para sedes	9	153
Renovaciones	16	257
Nuevo modelo de servicios en sedes capacitación técnica	12	125
Nuevos procedimientos en sedes, sistema de prevención de fraude	11	194
SIPREF (matriculas inactivas)	1	186
Actualización en derecho societario	10	20
Aspectos generales del derecho societario	10	30
Aspectos jurídicos y de registro de las entidades sin ánimo de lucro	10	31
Digitalización documentos registros	1	26
Producto no conforme	13	184
Recepción de documentos	1	53
Lectura de Textos Jurídicos	11	20
Asesores CAE	39	16
Total	144	1.295

Proceso de asignación de NIT

La Cámara en cumplimiento a los requisitos establecidos en la Resolución No. 12383 del 29 de noviembre de 2012, derogada por la Resolución 122 del 21 de junio de 2014 de la DIAN, para asignación de NIT a través de las cámaras de comercio, brinda apoyo permanente a los empresarios en la creación de empresas con el objetivo de que les sea asignado el NIT desde su constitución ante la entidad.

En el proceso de asignación de NIT a través de la Cámara de Comercio de Bogotá, fueron asignados por el Web Service de la DIAN 22.228 de carácter temporal y 17.015 de carácter definitivo; igualmente fueron confirmados por la DIAN, y quedando en estado definitivo 5.453 a comerciantes personas naturales.

Se espera suscribir un convenio con la DIAN, de conformidad con el artículo 8 del Decreto 2460 de 2013, para realizar mejoras al proceso de asignación del NIT, en procura de una eficiente atención en este proceso a los empresarios.

Gestión documental de los registros públicos

Con el propósito de dar cumplimiento a la Resolución 8934 de 2014 de la SIC, se procedió a realizar una verificación de la gestión documental adelantada por la Cámara de Comercio de Bogotá, para lo cual se revisó y actualizó el inventario físico del archivo que contiene los soportes documentales de los Registros Públicos, verificando cajas, libros, y demás expedientes.

Se celebró un contrato con una firma especializada en gestión integral de la documentación, que garantiza el cabal cumplimiento de la normatividad archivística vigente, realizando un

acompañamiento en la correcta utilización de cajas, inventarios e ideales condiciones de bodegaje, con el fin de salvaguardar los soportes documentales de los registros públicos en las condiciones óptimas.

La Cámara participó de manera activa en la convocatoria realizada por Confecámaras para hacer parte del Comité Técnico de Archivo y con el apoyo del Archivo General de la Nación, se conformó el Comité Técnico de Cámaras de Comercio del Sistema Nacional de Archivos- SNA. 2014-2015, tarea que continúa en 2015.

Convenio simplificación de trámites - Internacional Finance Corporation - IFC

La Cámara en asocio con la IFC del Banco Mundial, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y la Secretaria de Hacienda Distrital, desarrolló la Misión de Formalización Empresarial con énfasis en la simplificación tributaria.

Una de las actividades de la Misión fue realizar el mapeo e identificación de los costos asociados al proceso de trámite del RUT en la DIAN y del RIT en la Secretaría de Hacienda, para el caso de la Cámara de Comercio de Bogotá, se ha identificado como procedimiento central el de la matrícula mercantil, dentro del cual está inmerso el trámite del RUT y del RIT. Todas las entidades que intervinieron en este proceso se encuentran ejecutando un plan de implementación de mejoras que abarca actividades para 2015 y 2016.

Convenio MINCIT – Confecámaras - E-Regulations

Durante el año 2014, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinCIT en asocio con la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio - Confecámaras y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD, desarrolló y ejecutó en primera fase un proyecto para la documentación y simplificación de trámites empresariales en el país, bajo una plataforma de gestión de contenidos denominada ‘E-Regulations’. Inicialmente se circunscribe a las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Manizales.

El anterior proyecto tiene como propósito facilitar el entendimiento de trámites asociados a la creación y operación de empresas, desde la perspectiva del usuario (empresario), bajo el sistema ‘paso a paso’. La Cámara de Comercio de Bogotá, se vinculó de manera directa con el proyecto y desde entonces se ha venido trabajando en asocio con Confecámaras.

Durante el año 2014 se prestó apoyo permanente al proyecto, especialmente agendando citas con los contactos en las entidades con las cuales se documentan los diversos procesos, tales como la DIAN, la Secretaria de Hacienda Distrital y las curadurías urbanas, entre otras. Esto ha facilitado la comunicación con las mencionadas entidades así como la recolección y documentación de información.

1.1. Infraestructura tecnológica

En el año 2014 el área de Infraestructura Tecnológica de la Vicepresidencia de Tecnología, desarrolló múltiples proyectos y acciones que redundaron en beneficio de los usuarios tanto externos (empresarios) como internos. A continuación se destacan las siguientes actividades:

- Implementación de cache de www.ccb.org.co en la nube de Amazon: este proceso permitió liberar en un 60% los enlaces de acceso a internet de la entidad y reducir los tiempos de carga del portal de 40 a 10 segundos, lo cual redundó en un excelente comportamiento de los servicios de renovaciones en línea introduciendo una mejora importante en la experiencia del usuario final.
- Arrendamiento de equipos: este proyecto permitió el reemplazo por obsolescencia tecnológica de 493 estaciones de trabajo de colaboradores internos de la CCB, con su respectivo impacto en la productividad por el mejor desempeño de las aplicaciones en las nuevas estaciones de trabajo. La entrega y soporte a estas nuevas estaciones de trabajo es mucho más ágil, mejorando la prestación del servicio para nuestro cliente.

Introducción de una nueva capa de presentación (Frontend) para servicios de la CCB

Dentro de la iniciativa de virtualización de los servicios ofrecidos por la CCB, se incorporó el servicio de certificados electrónicos gratuitos para los afiliados, adicionalmente, se inició la implementación de un gestor de trámites de última generación llamado eSigna, del proveedor español Indenova, comercializado en Colombia por Certicámara, cuyo principal propósito es convertirse en una capa transversal de presentación para la CCB, inicialmente absorbiendo el alcance funcional correspondiente a cinco (5) procedimientos: inscripción de documentos, constitución de sociedades, mutaciones de cambio de actividad comercial, mutaciones de cambio de dirección y mutaciones de cambio de nombre de establecimiento de comercio.

eSigna es compatible con la infraestructura tecnológica de la CCB, y con una amplia variedad de gestores documentales (ECM) disponibles en el mercado, provee integraciones nativas con los ECM Alfresco y Microsoft Sharepoint, así como un poderoso gestor de procesos de negocio compatible con el lenguaje estándar de facto para ejecución de procesos de negocio BPEL; incorpora estándares de seguridad informática, entre ellos firma digital, y está desarrollado sobre arquitectura empresarial Java (JEE), es altamente flexible cuando se requiere incorporar cambios o extender sus funcionalidades, y ofrece una óptima experiencia de usuario final.

Adicionalmente, con la implementación del nuevo modelo de servicio en las sedes para soportar las actividades asociadas al rol de asesor referente a los procedimientos de inscripción de documentos y matriculas de personas naturales, se inició y se continúa trabajando en la implementación de otros procedimientos, como mutaciones y matrícula de establecimiento de comercio.

Se introdujeron mejoras en el procedimiento de Registro Único de Proponentes - RUP, para dar respuesta a las exigencias del decreto 1510 del 2013 y Circular Externa 002 del 31 de enero de 2014, el decreto habilita la posibilidad que los empresarios realicen actos de inscripción, renovación, actualización y/o cancelación del registro de proponentes a través del portal de la CCB.

Mejoras en la capa de negocio para servicios registrales (Backend)

Se integraron servicios de terceros para validación de información relevante de los registros públicos, como es el caso del servicio de la DIAN, para verificación de NIT, las funcionalidades de soporte para implementar la iniciativa SIPREF de la SIC, a través del cual se habilitaron Alertas Documentales vía Correo Electrónico y SMS, así como la validación de identidad para matrículas inactivas a través de la integración del sistema CERTIHUELLA y SIREP2.

Se realizaron integraciones con el RUES para los reportes de información de los registros y de las entidades del estado, se llevaron a cabo adecuaciones del SIREP2 para la implementación del nuevo modelo de liquidación y recaudo del impuesto de registro, el cual utiliza como herramienta de integración el BUS SOA, a través de este bus SIREP2 se integra con las aplicaciones de la Gobernación y las entidades bancarias.

1.2. Diseño de herramientas de medición y seguimiento de la gestión de los registros públicos

La herramienta con la que cuenta la CCB, para soportar requerimientos de información y medición de procesos es QlikView. A continuación se listan los siguientes informes o reportes de medición de la gestión de los registros públicos:

- Medición de los acuerdos de servicio (SLA) “Indicadores SIREP” (Indica el porcentaje de cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para cada uno de los servicios de negocio).
- Medición de volumetría para Inscripción de Documentos “Informe ID” (Volumetría comparativa de trámites de inscripciones y devoluciones de Documentos).
- Análisis de productividad “Informe Diario de Actividades” (IDA) (Informe comparativo de inscripciones y devoluciones diario, mensual y anual por Abogado).
- Medición de volumetría para Matrículas y Renovaciones “Matrículas Renovaciones” (Volumetría comparativa de los servicios de negocio Matrículas y Renovaciones).
- Medición de volumetría de Proponentes “Informe Proponentes” (Volumetría comparativa del servicio de negocio Proponentes).

1.3. Ampliación de cobertura y canales para la prestación de los servicios

1.3.1. Sedes

La CCB cuenta con 11 sedes ubicadas estratégicamente (9 en Bogotá y 2 Regionales). Durante el 2014 por este canal se atendieron alrededor de 3 millones de clientes, se manejaron 4,8 millones en transacciones en todos los servicios registrales con un crecimiento del 1,7% con respecto al año anterior y una participación del 74% en cuanto ingresos, de los cuales las sedes aportaron el 55%.

Una de las acciones del 2014, fue la implementación de un nuevo modelo de atención en todas las sedes, el cual permitió mejorar la experiencia de los clientes prestando un servicio más especializado, a través de la orientación y acompañamiento, mayor claridad sobre los trámites de los servicios registrales, disminución de reprocesos y devoluciones a los clientes, brindando seguridad a la

información; a nivel interno logramos la reorientación y valoración de los roles y perfiles, la profesionalización de las personas y generación de planes de carrera; el nuevo modelo en su implementación arrojó un índice de satisfacción de 87%.

Asimismo y con el fin de contribuir a la eficiencia en los canales, se ajustaron las mallas curriculares para cubrir poblaciones de colaboradores nuevos, refuerzos y todo lo correspondiente al nuevo modelo. Se realizaron 117 sesiones de capacitación a más de 1.384 asistentes y se llevaron a cabo mediciones de unificación de criterios en la información brindada al cliente a más de 119 colaboradores, donde se evaluaron temas tales como: RUP, formularios de renovación, trámites de inscripción de documentos y temas institucionales (Propósito superior y valores de la CCB), tipos de sociedades y depósitos de estados financieros. Esta medición permitió cerrar brechas de conocimiento y se logró una calificación total del 97%.

El índice de mejoramiento operativo logró un cumplimiento del 100%, en el cual se incluye el comportamiento de las devoluciones de formularios de matrículas y renovaciones, documentos, proponentes, mutaciones, correcciones, reliquidaciones y depósito de estados financieros.

En cuanto a los tiempos de espera, durante el primer semestre, en los servicios transaccionales se logró un 89% vs 94% alcanzado en el segundo semestre con la implementación del nuevo modelo de servicio, mejorando la atención a los clientes en nuestras sedes.

1.3.2. Otros puntos de atención

Durante el 2014 los Supercades, Cades y Puntos Regionales de Chía y Ubaté participaron en un 5% en ingresos y un 9% en transacciones con respecto a todos los canales, con los siguientes resultados:

Supercade	Transacciones		Variación	Participación	Ingresos		Variación	Participación
	2013	2014			2013	2014		
Supercade Suba	132.178	121.948	-8%	20%	\$ 1.706.837.090	\$ 1.643.714.270	-4%	20%
Supercade CAD	126.872	102.135	-19%	16%	\$ 1.398.060.830	\$ 1.112.159.770	-20%	13%
Supercade Americas	103.892	102.500	-1%	16%	\$ 1.259.054.400	\$ 1.197.500.440	-5%	14%
Cade Fontibon	45.661	43.116	-6%	7%	\$ 594.292.740	\$ 537.742.110	-10%	6%
Supercade Calle 13	39.910	35.612	-11%	6%	\$ 642.348.200	\$ 546.200.650	-15%	7%
Supercade Bosa	64.115	50.606	-21%	8%	\$ 724.549.150	\$ 609.954.510	-16%	7%
Supercade 20 de julio	17.686	18.629	5%	3%	\$ 240.870.650	\$ 236.005.800	-2%	3%
Punto de atención regional Chia	58.877	60.238	2%	10%	\$ 1.009.627.950	\$ 1.132.448.260	12%	14%
Cade Toberin	32.681	37.450	15%	6%	\$ 413.025.791	\$ 447.923.040	8%	5%
Cade Engativa	33.402	35.885	7%	6%	\$ 489.306.520	\$ 531.672.360	9%	6%
Punto de atención regional Ubaté	15.422	15.444	0%	2%	\$ 309.688.550	\$ 309.698.450	0%	4%
TOTAL	670.696	623.563	-7%	100%	\$ 8.787.661.871	\$ 8.305.019.660	-5%	100%

Los Supercades de mayor volumen siguen siendo Suba, CAD y Américas, el punto de mayor variación en transacciones fue Toberín con un 15% y Chía en ingresos con un 12% con respecto al año 2013.

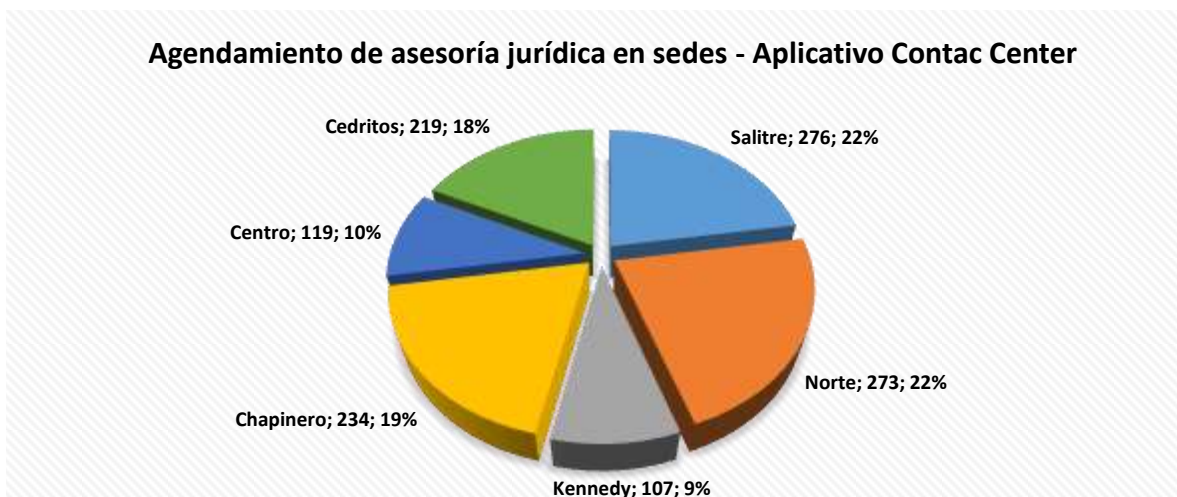
1.3.3. Canales virtuales

La Institución continúa fortaleciendo la atención de clientes a través de sus canales virtuales, implementando herramientas alternas que faciliten al cliente el contacto con la entidad y el uso de los diferentes servicios.

A nivel de las sedes se fortalecieron las salas virtuales y los servicios a prestar, con el fin de brindar acompañamiento y generar cultura a los clientes en el uso de los trámites por internet. Entre los servicios para asistir a los clientes en las salas virtuales están: El diligenciamiento de trámites como renovación virtual, consultas de NIT, código CIU, solicitud de pre Rut, consulta homonimia y consulta de estado de trámites.

Uno de los servicios de mayor uso en estas salas virtuales es el acompañamiento al cliente en la realización de su renovación virtual, en las cuales se atendieron en el año 2014 alrededor de 50 mil clientes, generando ingresos superiores a \$5.280 millones.

A partir del mes de junio, se implementó el agendamiento virtual de citas para asesoría jurídica en sedes, logrando 1.228 citas, donde las sedes con mayor participación son Salitre y Norte con 22% en atención de citas cada una.



A través del Chat, se atendieron más de 230 mil consultas, un crecimiento del 18% con respecto al año 2013; en este canal se implementaron dos servicios adicionales para atención exclusiva de RUP y de la Circular 03 con el fin de brindar mayor asesoría a los clientes con asesores especializados. Desde su implementación se han registrado 2.859 y 499 consultas respectivamente.

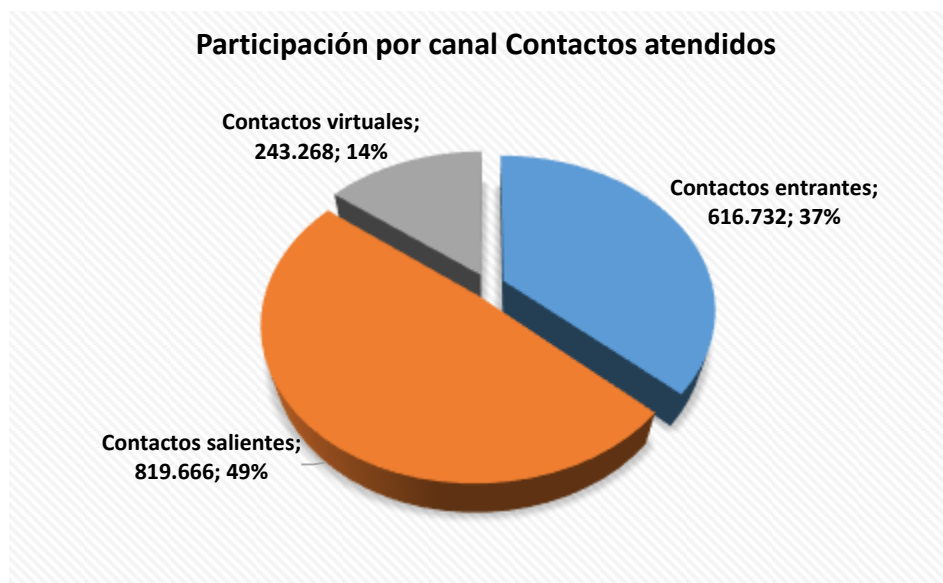
En el servicio Contáctenos (consultas de información general atendidas por correo electrónico) se atendieron 13 mil consultas obteniendo un incremento del 61% con respecto al mismo periodo del año anterior.

1.3.4. Contact Center

El Contact Center sigue siendo un canal muy utilizado por los clientes dada la facilidad de acceso, se han efectuado mejoras en la atención y asesoría brindada, fortaleciendo la amabilidad, la calidad, agilidad en la información y la resolución en primer contacto, dando respuesta a las necesidades de

los empresarios y ciudadanos, así como la gestión de contactos de salida para ofrecer el portafolio de servicios y convocar a eventos de interés de los empresarios.

Durante el año 2014 el Contact center logró atender 1.679.666 contactos entre llamadas entrantes, salientes y atención virtual, presentando un incremento del 19% frente al 2013.



Contactos	2013	2014	Variación
Llamadas entrantes	670.368	616.732	-8%
Servicios virtuales contáctenos	8.113	13.023	61%
Servicios virtuales Chat	194.593	230.245	18%
Llamadas de salida (TMK)	543.312	819.666	51%
TOTAL	1.416.386	1.679.666	19%

Las llamadas entrantes se clasifican en:

- Llamadas atendidas a través del IVR. En estas el cliente se auto atiende con la información que se encuentra en el audio respuesta.
- Llamadas atendidas por agentes de atención personalizada y las atendidas por asesores especializados (abogados), los cuales apoyan las consultas de Registro Mercantil y RUP en temas de trámites y devoluciones. En el 2014 los asesores especializados (abogados) atendieron 26.312 consultas jurídicas, de las cuales para Proponentes fueron 10.598 y para Mercantil y ESAL 15.714.

Los temas de mayor consulta a través de este canal, están compuestos principalmente de servicios registrales, de las cuales el 62.6% fueron relacionadas con el registro mercantil en temas de renovaciones y el 18.1% con trámites del RUP en temas de renovación e inscripción.

Las llamadas salientes corresponden a llamadas de telemarketing, la cual presentó un incremento del 51%. Dentro de las acciones emprendidas están: El apoyo al nuevo modelo de servicio de fortalecimiento empresarial, haciendo seguimiento a los usuarios que desean constituir o consolidar su empresa; gestión a temas de recordación sobre el pago de la renovación de la matrícula a través de agentes, SMS y Robot; promoción de la participación de empresarios a diferentes eventos organizados por la entidad, y gestión de envíos de SMS a los empresarios de notificaciones y trazabilidad sobre los trámites realizados ante la entidad.

Indicadores

Durante el 2014 se llevaron a cabo diferentes mediciones al servicio prestado por este canal, como lo son:

- Satisfacción de los clientes del Contact Center, el cual lo miden los clientes mediante la opción de calificar el servicio en cada contacto, siendo la calificación del servicio de 4.6 sobre 5.
- Monitoreos de calidad a la gestión de los agentes sobre una muestra representativa, la cual se realiza por monitoreos en vivo y mediante grabaciones al 100% de las llamadas.
- Medición sobre errores en el cual se presentó un margen menor al 1% para errores críticos y 1.2% para errores no críticos, cumpliendo los estándares de la norma COPC de calidad otorgado a los Contact Center y reflejando los esfuerzos realizados por nuestra entidad para mejorar continuamente nuestro servicio.
- Oportunidad de respuesta a la atención de consultas, con un 86,72% de clientes atendidos antes de 30 segundos y el nivel de servicio estuvo por encima del 86%.

1.4. Escuela de derecho societario y registral

Doctrina registral y biblioteca virtual

Durante el año 2014 se realizó una selección de las resoluciones que expidió la Cámara de Comercio de Bogotá entre los años 2007 al 2013, en virtud de los recursos interpuestos ante esta administración registral y de las revocatorias directas de oficio o a solicitud de parte. La actividad consistió en seleccionar los pronunciamientos más representativos en diferentes temas registrales de interés para los usuarios de los registros públicos e incluso de la comunidad en general.

De las resoluciones que se expidieron durante los años 2007 al 2013 se seleccionaron aproximadamente 250 resoluciones, que fueron cargadas en la página web de la Cámara de Comercio de Bogotá, en el sitio de la Biblioteca Virtual del CIEB, para su consulta permanente.

De igual forma, en la Biblioteca Virtual del CIEB de la Cámara de Comercio de Bogotá, se cargaron para consulta diferentes publicaciones virtuales relacionadas con asuntos registrales, tales como los Vademécum de los registros públicos (Mercantil y ESALES), y la obra “Conmemoración de los 40 años del Código de Comercio”, con el fin de facilitar herramientas de consulta a los usuarios de los registros públicos que les permitan conocer de primera mano la posición doctrinal registral de esta entidad cameral.

En el sitio web de la Biblioteca Virtual del CIEB, se realizaron más de 800 consultas, respecto de los contenidos de las resoluciones y las obras referidas.

Publicaciones

Se realizó la publicación del primer número de la revista de derecho registral, con el fin de divulgar e impulsar el conocimiento en los temas registrales, para lo cual se contó con la colaboración de los abogados de la Vicepresidencia de Servicios Registrales, quienes participaron en la elaboración de los artículos escritos en diferentes temas de actualidad registral. La publicación de la revista de derecho registral cuenta con 200 ejemplares en su tiraje inicial; actividad que continuará en el 2015.

De igual forma durante el año 2014 se publicó el Vademécum del RUP, en atención a que el marco legal que regula el tema se estabilizó. Por otra parte, se continuó con la publicación de las guías de los registros públicos, con las cuales se da la información sucinta y 'tips' de los actos sujetos a registro que más interesan a los usuarios.

Para mantener un canal de información entre los abogados de la Vicepresidencia de Servicios Registrales, se estableció con la Línea de Comunicaciones el envío de correos segmentados mensuales, a través de los cuales se divulgan temas de interés registral, permitiendo apoyar la labor de unificación de criterios registrales y se ofrece un canal de consulta permanente de fácil acceso.

Mediante los correos segmentados, se ha permitido divulgar a los abogados que estudian, analizan e inscriben los actos y documentos registrales, algunos pronunciamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, que permiten adecuar la tarea unificando criterios y minimizando los errores; labor que continuará durante el año 2015.

Videos

Se realizaron cuatro (4) videos relacionados con temas registrales, en asuntos tales como el SIPREF, el paso a paso del RUP con la nueva normatividad, y diferentes aspectos relacionados con el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro.

Dichos videos se transmiten en los diferentes canales o medios de comunicación con que cuenta la Cámara de Comercio de Bogotá, para que sean divulgados y conocidos por los usuarios de los registros públicos que se administran.

Capacitaciones temas registrales

Con el propósito de brindar a los usuarios de los registros públicos conocimiento sobre diferentes temas relacionados con los trámites a su cargo ante esta entidad cameral y otros temas de actualidad, se realizaron las siguientes capacitaciones con un total 1.452 participantes:

- 9 capacitaciones para ESALES con 786 participantes.
- 7 capacitaciones para Mercantil con 127 participantes.
- 1 capacitación para el Registro Nacional de Turismo con 98 participantes.
- 1 capacitación para RUP - Comercialización con 273 participantes.
- 1 capacitación en Garantías Mobiliarias con 80 participantes.
- 1 capacitación sobre ASORLAC con 88 participantes.

Registro	Mes	Fecha	Lugar	Evento	Tema	Asistentes
Esal	Febrero	20/02/2014	Salitre - Salón 3	Capacitación para Esales	Capacitación sobre temas registrales	60
Esal	Febrero	26/02/2014	Salitre - Salón 3	Capacitación para Esales	Capacitación sobre temas registrales	87
Esal	Marzo	20/03/2014	Chapinero - Salón 1	Capacitación para Esales	Capacitación sobre temas registrales	82
Esal	Abril	24/04/2014	Kennedy - Salón 2	Capacitación para Esales	Capacitación sobre temas registrales	34
Esal	Mayo	08/05/2014	Fusagasugá	Capacitación para Esales	Capacitación sobre temas registrales	50
Esal	Agosto	13/08/2014	Chapinero - Sala 207	Capacitación para Esales	Capacitación sobre temas registrales	73
Esal	Octubre	14/10/2014	Salitre - Sala 4	Taller: Aprenda cómo obtener recursos internacionales	Formulación de proyectos de coop. Internal	32
Esal	Noviembre	24/11/2014	Chapinero - Salón 1	Conferencia: La aplicación de las NIIF para las Entidades Sin Ánimo de Lucro	Normas Internacionales de Información financiera	270
Esal	Noviembre	25/11/2014	Chapinero - Salón 1	Taller para Entidades Sin Ánimo de Lucro: Fundraising y comunicación creativa	Fundraising y marketing social	98
Mercantil	Febrero	25/02/2014	Cedritos - Salón 1	Elaboración actas	Capacitación sobre temas registrales	15
Mercantil	Febrero	27/02/2014	Chapinero - Sala 205	Disolución/Liquidación	Capacitación sobre temas registrales	12
Mercantil	Marzo	13/03/2014	Norte - Sala única	Reformas	Capacitación sobre temas registrales	9
Mercantil	Marzo	19/03/2014	Salitre - Sala 4	Aspectos legales y registrales	Capacitación sobre temas registrales	30
Mercantil	Mayo	27/05/2014	Salitre - Salón 1	Transformación/Es cisión/ Fusión	Capacitación sobre temas registrales	34
Mercantil	Agosto	15/08/2014	Salitre - Salón 1	Transformación/Es cisión	Capacitación sobre temas registrales	18
Mercantil	Agosto	27/08/2014	Norte - Sala única	Elaboración actas	Capacitación sobre temas registrales	9
RUP	Octubre	16/10/2014	Salitre - Salones 1 y 2	Nueva plataforma SECOP II	Lanzamiento del nuevo portal de contratación estatal SECOP II	273
RNT	Marzo	11/03/2014	Salitre - Salón 1	Reformas RNT	Capacitación sobre temas registrales	98
Garantías Mobiliarias	Noviembre	18/11/2014	Chapinero - Sala 307	Ahora su empresa tiene más facilidades para obtener un crédito	Registro de Garantías Mobiliarias	80

Registro	Mes	Fecha	Lugar	Evento	Tema	Asistentes
ASORLAC	Septiembre	30/09/2014	Salitre - Salones 1 y 2	Facilidades para la creación de sociedades – Ley Modelo	Temas registrales - ASORLAC	88
TOTAL						1.452

1.5. Otras acciones de mejoramiento implementadas en materia de registros públicos durante el año

Nuevo modelo de prestación de los servicios registrales

En julio de 2014, la Cámara de Comercio de Bogotá implementó un nuevo modelo de prestación de servicios registrales, para inscripción de documentos y constitución de sociedades, la nueva metodología planeada desde el 2013, con un piloto en la sede Centro, consiste en la recepción de documentos directamente por profesionales especializados, quienes evalúan en primera instancia la información presentada en el documento, a efectos de indicar inmediatamente al cliente si se presenta ausencia de requisitos de forma para evitar la devolución del trámite por este motivo.

En tal sentido, se reestructuró la ruta de atención a clientes en sedes, anteriormente, los clientes entregaban los documentos a un cajero receptor, quien generaba el número de trámite, recaudaba los dineros por concepto de impuesto de registro y de inscripción, y el abogado especializado estudiaba el documento para posteriormente argumentar su inscripción o rechazo. En la actualidad, el cliente recibe en primera instancia la atención de un abogado especializado, quien le indica inmediatamente si el documento del trámite cumple con los requisitos de forma, contenido y soporte, para proceder a su inscripción; por lo tanto, estos abogados especializados están ubicados en cada una de las sedes de atención al público y los abogados de trámite continúan en el ‘Back Office’ del Centro Empresarial Salitre.

El anterior nuevo modelo de prestación de servicios registrales exigió a la Cámara trabajar en los siguientes aspectos:

Capacitación a colaboradores

Para la implementación del modelo fue necesario ampliar la planta de personal y diseñar un plan de capacitación efectivo en la transmisión de conocimiento de los requerimientos normativos, del cliente y del servicio.

Los profesionales seleccionados para el nuevo modelo de servicios a prestar a partir de julio de 2014, fueron vinculados desde abril de 2014, generando para ellos un proceso de capacitación teórico - práctica con el acompañamiento de un abogado senior a manera de ‘tutor’, y en trámite de documentos.

Los 18 asesores especializados CAE, recibieron una reinducción acerca de constitución de empresas y de entidades sin ánimo de lucro, así como de matrículas de personas naturales y de establecimientos

de comercio, también fueron capacitados los demás colaboradores involucrados en el servicio de registros públicos, sobre la operación del nuevo modelo y su funcionamiento.

La CCB contrató una firma especializada en transformación de equipos de alto nivel, para realizar las capacitaciones que permitieran a los colaboradores incrementar su desarrollo profesional en aspectos relacionados con el servicio al cliente.

Ajuste tecnológico

Para mantener en buen nivel los indicadores que miden la satisfacción del cliente en la prestación del servicio, el cumplimiento de las exigencias en el seguimiento de los trámites y en la automatización de los procesos de la ruta que sigue la documentación, desde su recepción hasta la terminación del trámite, la Cámara realizó ajustes en su plataforma tecnológica de tal forma que pudieran ser prestados los servicios registrales a través del nuevo modelo establecido, sin traumatismos en la operación.

Estabilización de servicio, ajuste de tareas y actualización documental

El 7 de julio de 2014 inició la prestación de servicios registrales a partir del nuevo modelo establecido para las sedes de atención al público de la Cámara de Comercio de Bogotá, con un plan de seguimiento detallado a fin establecer la necesidad de ajustes a los procesos implementados con nuevos requerimientos operativos o tecnológicos.

Para actualizar los reglamentos de la operación y la unidad de directrices, se actualizaron tablas, procesos y procedimientos, y se emitieron circulares con instrucciones necesarias para la prestación del servicio.

Los esfuerzos en la implementación del nuevo modelo arrojaron, al finalizar de 2014, resultados positivos en los indicadores de seguimiento, especialmente en lo relacionado con el índice de devolución de documentos y el cumplimiento de los tiempos de respuesta prometidos a los clientes, los cuales corresponden a 24 horas desde la radicación del trámite y, en todo caso, sin sobrepasar los términos de ley.

1.6. Registro Mercantil

1.6.1. Sociedades por Acciones Simplificadas

Año	Matriculadas	Canceladas
2013	25.227	2.206
2014	27.764	250

Se presenta un incremento del 10% en la matrícula de las Sociedades por Acciones Simplificadas - SAS, y una reducción del 88% en las cancelaciones de estas personas jurídicas, con respecto al año anterior.

1.6.2. Virtualización de servicios registrales

Certificados electrónicos

Con el fin de prestar un mejor servicio de compra de certificados electrónicos, se habilitó desde el mes de abril de 2014 un nuevo servicio que incorpora mejoras en la navegación del usuario, como son las que se indican a continuación:

- Módulos que permiten al cliente hacer seguimiento directo de sus solicitudes de compra y de descarga.
- Más eficiencia en la descarga de los certificados, al implementar un mecanismo tecnológico que permite atender al mismo tiempo diferentes solicitudes radicadas por la plataforma, al generarlos de manera simultánea a través del sistema multi-hilos.
- Mejoras en el módulo de verificación de validez de los certificados, a través del cual las entidades confiantes o receptoras del certificado pueden validar la autenticidad del certificado electrónico recibido. A través de este módulo, la entidad confidente puede generar un certificado idéntico al adquirido por el usuario, al ingresar el código de verificación único que se encuentra en el certificado electrónico comprado por el cliente, aumentando la seguridad jurídica de los certificados electrónicos adquiridos y presentados por los empresarios a las entidades que los solicitan.
- La plataforma permite realizar múltiples descargas de los certificados, ya sea que hayan sido adquiridos por el cliente a través de una sola solicitud o para la visualización del certificado gemelo que se emite para validar la autenticidad del certificado presentado a las entidades confiantes, lo que permite garantizar la entrega efectiva del certificado al usuario.

Libros de comercio electrónicos

Teniendo en cuenta las instrucciones impartidas por la SIC sobre el modelo de prestación del servicio de inscripción de libros electrónicos de comercio, a través de la Circular Externa No. 01 del 17 de enero del 2014, en mayo se habilitó este servicio, teniendo para ello un link en el portal web que permite a los clientes solicitar vía internet la inscripción y/o conformación¹ de libros electrónicos.

Durante el año 2014, se recibieron 31 solicitudes de inscripción de libros electrónicos, respecto de las cuales se contactó a cada uno de los clientes, con el fin de brindarles información sobre lo establecido en la Circular y en el Decreto 805 del 2013, en relación con la forma de llevar los libros electrónicos. Una vez recibida la información, solamente 6 sociedades realizaron el trámite de inscripción, que corresponden a 10 libros inscritos, de los cuales 3 sociedades realizaron el proceso de conformación de libros electrónicos.

Autenticación en línea

Aprovechando las ventajas otorgadas por el Decreto 2463 de 2012, la Cámara de Comercio de Bogotá ha diseñado e implementado un sistema de autenticación segura en línea, denominado “clave de servicios virtuales” que permite incursionar en el firmado electrónico de los documentos allegados para registro. Su implementación comenzó con el servicio de renovaciones y se ha ido extendiendo gradualmente a los demás servicios en línea que presta la CCB.

¹ Acto por medio del cual una vez inscrito el libro electrónico, el empresario puede allegar los archivos que conforman ese libro para la respectiva firma en la Cámara de Comercio.

El mecanismo de autenticación a través de la expedición de la clave de servicios virtuales, es un servicio web por medio del cual es posible llevar a cabo la confirmación de la identidad de una persona a través de la aplicación de un cuestionario de verificación de identidad compuesto por preguntas generadas con la información crediticia, financiera y tributaria del titular de los datos de la identificación (nombre completo y cédula de ciudadanía) obtenida de bases de datos de centrales de riesgo tales como CIFIN, Asobancaria y Datacrédito.

Para que pueda generarse la clave de servicios virtuales, es necesario que el usuario conteste correctamente las preguntas. En caso de que la clave de servicios virtuales sea olvidada, es necesario que el usuario la solicite nuevamente respondiendo correctamente el cuestionario antes indicado, puesto que únicamente es el cliente quien conoce su clave.

Es importante indicar que este sistema de verificación de identidad es un mecanismo empleado de forma estándar en el sector financiero para la validación de identidad a través de canales electrónicos o telefónicos, debido a que cuenta con un alto nivel de confiabilidad al hacer uso de información del titular extraída de sus datos históricos en bases de datos de centrales de riesgo, al obligarlo a responder correctamente el 100% de las preguntas de validación presentadas, las cuales son de conocimiento exclusivo de su titular.

Este sistema de autenticación es la puerta de entrada para la recepción de documentos electrónicos como actas, documentos privados, libros electrónicos y otros, con lo cual se otorga al cliente una herramienta que le ahorra costos operativos en las solicitudes de registro que deba tramitar con esta Cámara. Durante el año 2014, la Cámara de Comercio ha generado de forma exitosa 164.691 claves seguras.

Sitio web especializado para revisión previa de actas y atención a clientes

En la página web de la CCB se dispuso de un “mini site” para la revisión previa de actas y atención a clientes a través de chat.

En el año 2014 se atendieron 5.566 clientes, que allegaron 5.901 documentos que contenían 8.102 actos sujetos a registro que fueron revisados antes de su radicación en las sedes de atención al público de la CCB.

De igual forma a través del chat dispuesto en línea se atendieron 6.281 clientes que utilizaron la herramienta para resolver sus dudas en cuanto a la documentación necesaria para realizar sus procesos en el Registro Mercantil y en el de las entidades sin ánimo de lucro.

Recaudo del Impuesto de Registro – Sede Virtual

Teniendo en cuenta lo establecido en las Ordenanzas 161 y 202 del 2013, 216 y 0251 de 2014, mediante las cuales la Gobernación de Cundinamarca, asume la función de liquidar y recaudar el impuesto de registro, se realizó la definición del modelo de servicio que permite a la CCB la recepción de los documentos sujetos a registro y el cobro de los derechos de inscripción, así como el envío a la Gobernación de la información correspondiente para la liquidación del impuesto de registro y su posterior recaudo.

El mencionado modelo implica cambios en los servicios que se prestan tanto en el canal presencial como en el virtual, por lo cual para este último, desde noviembre de 2014, se ha comenzado el desarrollo de una sede electrónica que, además de seguir ofreciendo el servicio de renovación en línea y compra de certificados electrónicos, permite a los clientes la radicación de documentos a través del portal web y la interacción con los abogados de estudio, sin que ellos deban acudir al canal presencial.

La sede electrónica ofrecerá nuevos servicios, además de los ya mencionados, tales como: Elaboración y radicación de actas y documentos privados, actualización de información empresarial (cambio de nombre de establecimientos de comercio, actividad empresarial, actualización de direcciones).

Con el fin de dar cumplimiento a la Ordenanza 0251 del 2014 e implementar junto con la Gobernación y de manera gradual, el nuevo modelo de prestación de servicios, el objetivo es tener habilitada la sede electrónica en el portal web, a partir del 2015.

1.6.3. Otras acciones de mejora implementadas en materia de Registro Mercantil

Ley de formalización y generación de empleo (1429 de 2010)

En virtud de la Ley 1429 de 2010, la Cámara de Comercio de Bogotá otorgó los beneficios a 82.042 nuevos empresarios (53.637 personas naturales y 28.405 personas jurídicas).

Así mismo, durante el 2014, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 7 de la misma ley, 18.375 empresarios renovaron su matrícula mercantil con el beneficio del 50% de descuento y 8.470 con el beneficio del 25%; en virtud de lo dispuesto en el artículo, 29.642 empresarios reactivaron su matrícula mercantil.

Igualmente la Cámara dio estricto cumplimiento a la Circular 3 del 24 de febrero de 2014 de la SIC, llevando a cabo la revisión de los formularios RUES de todos los pequeños empresarios matriculados y que han renovado durante la vigencia de la Ley 1429 de 2010, para proceder de acuerdo a lo estipulado en la Circular, así:

- Las empresas que accedieron a los beneficios sin cumplir con alguno de los requisitos, a las cuales se les deben cobrar los beneficios otorgados.
- Las empresas que cumpliendo con los requisitos no accedieron a los beneficios a las cuales se les debe devolver el dinero de acuerdo a la progresividad establecida en la Ley 1429 de 2010.

Para lo anterior, se realizaron las siguientes actividades para informar a los empresarios:

- Publicación de avisos en todas las sedes el 15 de septiembre de 2014.
- Envío de comunicaciones a los empresarios a partir del 7 de julio de 2014.
- Publicación en la página web el 8 de julio de 2014.

Envíos de correspondencia

Con el fin de poner en conocimiento de los empresarios su situación frente a la verificación realizada en virtud de la Circular 3, se hizo el envío de 49.710 comunicaciones a través de correos electrónicos y de cartas enviadas a la dirección física reportada en los registros públicos. Adicionalmente se realizó gestión sobre las comunicaciones físicas devueltas mediante contacto telefónico y se hizo un nuevo envío de estas a los empresarios.

Actividades adicionales

Después de realizar la revisión de la base de datos se ejecutó:

- Digitalización de todas las cartas devueltas, en el expediente de cada uno de los empresarios.
- Seguimiento a las comunicaciones devueltas en procura de su entrega efectiva a los empresarios.
- Creación de dos (2) opciones para que los empresarios pudieran solucionar sus dudas. así:
 - Correo: beneficiosley1429@ccb.org.co: desde la expedición de la Circular 19 de la SIC, se creó un correo institucional con el fin de brindar apoyo permanente a los empresarios respecto de sus inquietudes sobre la Ley 1429 de 2010. Durante el año 2014 se recibieron un total de 1.367 mensajes a los cuales se les dio respuesta y orientación en los procesos a realizar en esta entidad sobre este tema.
 - Chat - Circular 3 SIC: en agosto de 2014 se creó un chat sobre ley de formalización y generación de empleo y la aplicación de la Circular 3, atendiendo permanentemente las consultas.

A continuación se presenta el balance final después de la revisión de datos y los envíos de correspondencia:

Concepto	Cantidad de matrículas
Base de datos revisada	49.710
Total comunicaciones enviadas	49.710
Cartas enviadas por cobro de excedentes	18.770
Cartas enviadas por devolución de dinero	30.940
Renuncias recibidas	146
Devoluciones de dinero generadas	30.794
Cotizaciones para cobro de excedentes generadas	18.770
Pagos recibidos	460
Devoluciones de dinero solicitadas en total (teniendo en cuenta que habían ordenes generadas y pagadas en virtud de la Circular 19 de 2011)	1.828
Devoluciones de dinero solicitadas antes de la Circular 3	1.423
Devoluciones de dinero solicitadas después de la Circular 3	405
Devoluciones de dinero pendientes	28.966
Pagos pendientes por recibir	18.310

1.6.4. Estrategia de Mercadeo

Renovación de Matricula Mercantil

Para el año 2014, la CCB estableció como meta principal para el producto de renovación de matrícula mercantil aumentar el uso de internet, generando valor para la entidad y para los empresarios por la eficiencia operativa que esto conlleva. Para alcanzar esta meta, la CCB realizó actividades como:

- Otorgar incentivos directos al empresario, así:
 - Pasaportes gratis para ingresar a los parques Mundo Aventura y Panaca Sabana.
 - Descuentos en programas de pregrado y posgrado con Uniempresarial.
 - Certificado electrónico gratuito para las personas naturales y jurídicas.
 - Descuentos especiales para asistir a Expomarketing.
- Facilitar el proceso de migración de los empresarios al mundo virtual:
 - Salas virtuales para acompañar a los empresarios a realizar la renovación virtual.
 - Asesoría telefónica con promotores para guiar a los empresarios en la renovación virtual.
 - Elaboración de un video didáctico que muestra el paso a paso de la renovación

Gracias a las actividades que se desarrollaron, se lograron los siguientes resultados:

- Aumentó en un 5% el número de empresarios que renovaron frente al año anterior, es decir se pasó de 287.125 a 300.690.
- Aumentó el uso de internet para realizar la renovación con los siguientes resultados:
 - Aumento de transacciones del 23% frente al año anterior.
 - La participación del canal virtual en transacciones pasó del 49% durante el año 2013 al 58% en el año 2014.
 - La participación de empresas que usaron el canal virtual aumentó en 6%, es decir, se pasó del 61% al 67%.
- Para poder definir la campaña de comunicación y acciones comerciales, se realizó un proceso de segmentación a partir de variables conductuales (fecha de pago de años anteriores, canal de renovación, respuesta de contactos anteriores, entre otras), geográficas (ubicación en municipios y localidad en Bogotá, entre otras) y demográficas (tipo de organización, tamaño, actividad económica, entre otras), el cual permitió clasificar a los empresarios en segmentos para establecer los medios de contacto principal y los de apoyo. Adicionalmente, este proceso permitió definir los medios de comunicación masiva para la campaña publicitaria.
- A partir de los diferentes segmentos de mercado, se realizaron 3.223.088 contactos de recordación de la renovación por diferentes medios directos como son: 995.875 cartas (solo para los que renovaron físicamente el año anterior), 1.679.911 e-mail y 547.302 llamadas o gestión de telemarketing. Se logró contactar tres (3) veces en promedio a un empresario por diferentes medios, para recordar su obligación legal, resaltando los beneficios de hacerlo por el canal virtual.
- Para incentivar la renovación virtual, se ofreció un paquete de estímulos a los empresarios, programa que tuvo una gran acogida, así:
 - Certificado electrónico gratuito: Se enviaron 146.630 certificados a personas naturales, sociedades y ESALES.

- Pasaportes gratis para ingresar los parques: Se redimieron 11.555 en el parque Mundo Aventura y 12.606 en el parque Panaca Sabana.

Renovación de Inscripción de ESALES

Para el año 2014, la CCB estableció como meta principal consolidar y continuar con la comunicación encaminada a dar a conocer el cambio normativo establecido en el Decreto 0019 de 2012, el cual definió que las ESALES deben renovar su inscripción a partir del año 2013.

Se realizó una campaña de información y sensibilización apoyada en medios dirigidos y aviso en prensa, a partir de un proceso de segmentación que permitió identificar y acompañar a estas entidades en su proceso. Adicionalmente, se continuó con el proceso de generar valor a estas entidades, mediante alianzas con otras entidades.

Para lo anterior, se realizaron actividades como:

- Eventos de capacitación con aliados como Uniandinos y Universidad Javeriana.
- Envío de comunicados informativos a cada una de las entidades: Carta, email. Se diferenció entre las entidades que renovaron el año anterior (ya están cumpliendo la norma) y los que no han renovado (desconocen la norma).
- Gestión de telemarketing con una promotora especializada, para darle a conocer a los representantes legales la normatividad.

Gracias a las actividades que se desarrollaron, se lograron los siguientes resultados:

- 14.023 entidades realizaron la renovación de su inscripción, registrando un aumento del 19% frente al año anterior.
- El 44% de las entidades que renovaron corresponden a asociaciones y el 38% corresponde a fundaciones.
- Se realizaron 167.899 contactos para informar el cambio de ley que obliga a las ESALES a renovar y para difundir los beneficios al renovar por internet, empleando medios directos como cartas, email y telemarketing.

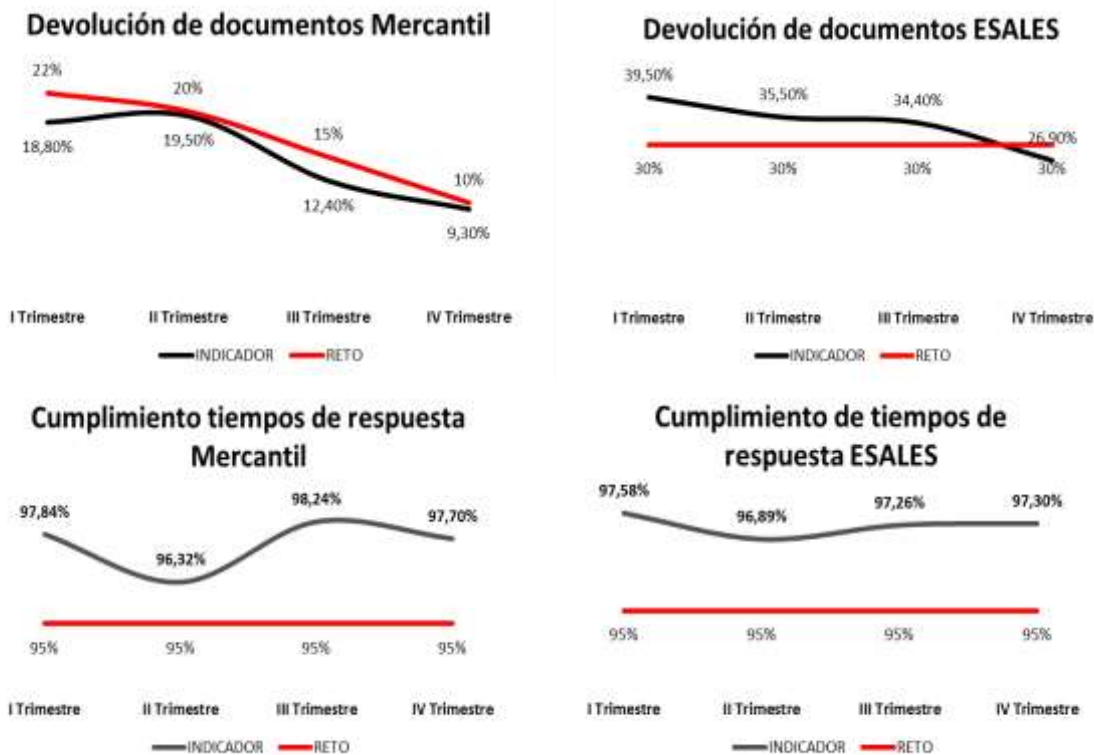
Certificado Electrónico

La CCB estableció como meta principal continuar con la difusión del servicio entre la parte confiante y los empresarios en general. Se realizaron actividades como:

- Acompañamiento y solución de inquietudes de los empresarios y de los funcionarios de las entidades de la parte confiante.
- Envío de correos electrónicos a empresarios para que conocieran el nuevo servicio y optaran por la compra del mismo.
- Campaña de difusión, donde se obsequió un certificado electrónico a los comerciantes y ESALES que realizaran la renovación virtual.

1.6.5. Resultados operacionales

En las siguientes gráficas se puede observar el comportamiento de los indicadores de devoluciones y tiempo de respuesta durante el 2014.



*Lo indicado en rojo es la meta que se propuso para el año 2014 y la tendencia en línea negra son los resultados obtenidos, en el 3er. y 4to. Trimestre corresponden a la operación del nuevo modelo.

El 97,7% de solicitudes de inscripción en el Registro Mercantil y el 97.3% en el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, cumplen la promesa de servicio al cliente. Frente a los demás trámites, se realiza gestión con el cliente sin incumplir los términos de ley.

1.7. Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro – ESAL

Con la expedición del Decreto 019 de 2012, nació el Registro Único Empresarial y Social RUES, el cual integra varios registros como el Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes y el Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, entre otros; atendiendo criterios de eficiencia, economía y buena fe, para brindar al Estado, a la sociedad en general, a los empresarios, a los contratistas y a las entidades sin ánimo de lucro, una herramienta confiable de información unificada tanto en el orden nacional como internacional.

Con la expedición de esta norma, las entidades sin ánimo de lucro que se encuentran inscritas en las cámaras de comercio, adquieren la obligación legal de renovar anualmente su inscripción, dentro de los tres primeros meses de cada año, con el objeto de mantener actualizado el registro y garantizar la eficacia del mismo.

La Cámara de Comercio de Bogotá cuenta con una oferta de servicios especializados para fortalecer este sector, y ha diseñado productos y servicios gratuitos que están a disposición en la página web (www.ccb.org.co) tales como: Videos tutoriales que les permiten a los usuarios elaborar documentos de constitución, actas de nombramiento y reformas; revisión virtual de actas y constituciones que cuentan con el acompañamiento legal para estos trámites, y un chat de asesoría legal. En cuanto a publicaciones, está a disposición para consulta el Vademécum de Registro de ESALES, la Guía Práctica de las Entidades sin Ánimo de Lucro y del Sector Solidario, el ABC de ESALES y las Guías de Entidades sin Ánimo de Lucro.

Por otra parte, los abogados y asesores CAE de las sedes de atención al público de la Cámara de Comercio de Bogotá, recibieron reinducción en temas registrales como requisitos formales de los documentos de constitución, actas de nombramiento, reformas, y SIPREF, entre otros.

Así mismo, han sido reforzadas las capacitaciones a través de alianzas público – privadas con la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Gobernación de Cundinamarca y la Superintendencia de Economía Solidaria, con convenios con universidades como la Javeriana y la de Cundinamarca, y con la Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes, entidades que han aportado conferencistas expertos en diferentes temas que permitieron la realización de 12 eventos durante 2014 con una participación de aproximadamente 1.000 asistentes en temas registrales, formulación de proyectos de cooperación internacional, NIIF, Fundraising, Marketing y SIPREF; todo esto encaminado a contar con un tercer sector sostenible, que genere valor compartido con más y mejores entidades sin ánimo de lucro para Bogotá y su región.

1.8. Registro de Proponentes RUP

El 17 de julio de 2013, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1510, mediante el cual se reglamentó el Sistema de Compras, la Contratación de la Administración Pública y el Registro Único de Proponentes - RUP. Así mismo, el 31 de enero de 2014, la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Circular Externa número 2, impartió instrucciones a las cámaras de comercio para llevar el Registro Único de Proponentes y los reportes de entidades estatales sobre contratos, multas, sanciones e inhabilidades por incumplimiento reiterado de los proponentes, y expidió el 12 de marzo de 2014, la Resolución 16771 aprobando la modificación al formulario del Registro Único Empresarial y Social (RUES) y el esquema gráfico del certificado del Registro Único de Proponentes.

Por lo anterior, la Cámara de Comercio de Bogotá, realizó la gestión necesaria para la implementación de la nueva normatividad, y dio aplicación al Decreto 1510 de 2013 a partir del 3 de febrero de 2014, cumpliendo con lo ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Los cambios relevantes introducidos por esta nueva normatividad, fueron los siguientes:

- Modificación del periodo de renovación del RUP, estableciendo como único término para todos los proponentes, el quinto día hábil del mes de abril de cada año.
- Modificación de los indicadores financieros y organizacionales.
- Eliminación del límite de 10 contratos para el reporte de experiencia del proponente, es decir, el proponente podrá aportar todos los contratos que considere necesarios para acreditar su experiencia. Así mismo, el reporte se hace sobre contratos ejecutados y terminados, acreditados mediante certificación o copia del contrato.
- Se establece que la clasificación del proponente se realice con el nuevo Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas: UNSPSC.
- Se exige nueva documentación, solicitando al proponente anexar las cuentas principales detalladas del balance general, estado de pérdidas y ganancias, cuentas contingentes deudoras y acreedoras.

1.8.1. Aspectos de estructura organizacional

Periodo de renovación

La Cámara de Comercio de Bogotá, luego de realizar un estudio juicioso del nuevo periodo de renovación planteado por el Decreto 1510 de 2013 y de sus posibles impactos, identificó varios riesgos que se gestionaron durante el periodo de renovación de 2014, entre los que se destacan:

- Número de folios y contratos por trámite (el Decreto 1510 de 2013, no contempló un límite a los contratos que el proponente puede reportar en el RUP).
- El Decreto 1510 de 2013, exige que la información financiera presentada por los proponentes para adelantar la renovación de su registro debe estar aprobada y auditada. En ese sentido y si bien es cierto el Decreto 1510 de 2013, dispuso un nuevo periodo de renovación del Registro Único de Proponentes, contemplado desde el 1° de enero y hasta el quinto día hábil de mes de abril de cada año, por costumbre mercantil, la mayoría de las asambleas en las que se aprueban estados financieros se adelantaron finalizando el mes de marzo y comenzando el mes de abril.

Lo anterior llevó a que durante los primeros días de abril y especialmente el día 7 del mismo mes, por ser el último día para llevar a cabo la renovación del RUP del año 2014, se presentara un volumen desbordado de trámites viéndose impactados los tiempos de respuesta internos de la Entidad durante los meses de abril y mayo, aclarando que en todo caso, el estudio y la respuesta al proponente, se realizó dentro de los términos legales.

Es de anotar que la Cámara de Comercio de Bogotá, afrontó el periodo de renovación, apoyando al Departamento RUP con un grupo de base y personal temporal que sumó más de 67 personas entre abogados, auxiliares jurídicos y auxiliares administrativos; desarrollo y puesta en marcha de las herramientas tecnológicas; orientación al proponente en las distintas sedes y en la línea de respuesta inmediata; y brigadas de trabajo adicionales, que le permitió dar respuesta a más de 14 mil solicitudes con más de 700 mil folios.

La experiencia obtenida durante este primer periodo de renovación, le ha permitido a ésta Entidad encontrar oportunidades de mejora especialmente en sus aplicativos virtuales, las cuales se han

venido desarrollando durante el segundo semestre del año 2014 y que serán puestos a disposición de los proponentes para el periodo de renovación de 2015 con el fin de mejorar y facilitar el diligenciamiento y radicación de los trámites.

1.8.2. Aspectos tecnológicos

Virtualización de servicios RUP

En el año 2014, la Cámara de Comercio de Bogotá puso a disposición de los proponentes el formulario virtual para cumplir con la nueva normatividad.

Este aplicativo le permitió a los usuarios ingresar los datos obligatorios según la actuación de su conveniencia, obteniendo el resultado de sus operaciones en la información financiera y demás indicadores y generando las certificaciones de soporte documental, de acuerdo con la información incluida para adelantar el proceso de inscripción, renovación o actualización del Registro Único de Proponentes de forma sencilla y rápida.

De esta manera se logró que al finalizar el año 2014 más del 97% de los proponentes radicaran los documentos, aportando el formulario diligenciado virtualmente.

Se trabajó en el aplicativo virtual para permitir el ingreso de solicitudes totalmente virtuales con firma electrónica y firma digital, con el fin de dar agilidad al proceso, ahorrar tiempo y recursos, y evitar desplazamientos del proponente; adicionalmente, se llevó a cabo monitoreo permanente a la herramienta virtual para asegurar su adecuado funcionamiento.

Durante el segundo semestre del año 2014, se realizaron ajustes y mejoras al aplicativo virtual, teniendo en cuenta la experiencia obtenida en el periodo de renovación y las sugerencias de los proponentes, se incluyeron 'links' para que el proponente pueda acceder a las publicaciones de ayuda que se encuentran publicadas en la página web de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Para la consulta de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas disponible para los proponentes y entidades estatales, se desarrolló un aplicativo que permite al proponente grabar las clasificaciones escogidas y migrarlas al formulario virtual.

Actualización plataforma SIREP2

Según lo dispuesto en el Decreto 1510 de 2013, Circular Externa número 2 y resoluciones expedidas por la SIC, mediante las cuales se aprobó el esquema gráfico del formulario RUES y certificación para el Registro Único de Proponentes, se hizo necesario ajustar el sistema de Registros Públicos – SIREP2 de la CCB. También se implementó en el sistema el aplicativo para el reporte de contratos, multas, sanciones e inhabilidades por incumplimiento reiterado y su integración en la plataforma del Registro Único Empresarial y Social (RUES).

1.8.3. Estrategia de comunicaciones

La Cámara de Comercio de Bogotá organizó capacitaciones dirigidas a proponentes y entidades estatales durante el 2014, con el fin de dar a conocer el Decreto 1510 de 2013 y la Circular Externa número 2 de 2014 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, resaltando los cambios relevantes que introdujo esta nueva normatividad. En estas capacitaciones se dio a conocer el nuevo esquema gráfico del formulario RUES que integra todos los registros, la certificación del Registro Único de Proponentes y las nuevas herramientas virtuales a disposición de los proponentes en la página web.

Durante el primer semestre se entregó un volante en las diferentes sedes a los proponentes, con el fin de informar los aspectos más importantes para renovar la inscripción en el Registro Único de Proponentes; adicionalmente, se enviaron comunicaciones a los proponentes para recordar el periodo de renovación del registro y las instrucciones a tener en cuenta al momento de utilizar el aplicativo virtual.

Como complemento a lo anterior, en los meses de enero, febrero y marzo se realizaron llamadas a los proponentes invitándolos a renovar su registro y dando a conocer los cambios más relevantes de la nueva normatividad del Registro Único de Proponentes. Se hizo agendamiento de citas y acompañamiento para las diferentes actuaciones que se presentaron durante esos meses.

En el mes de marzo del año 2014, se publicaron avisos en la revista La Nota Económica y en el periódico El Tiempo, mediante los cuales se informó a los proponentes sobre el periodo de renovación y la disponibilidad de la herramienta virtual.

En el segundo semestre se enviaron comunicaciones a los proponentes quienes no renovaron y dejaron cesar los efectos de su inscripción en el Registro Único de Proponentes, invitándolos a realizar nuevamente su inscripción.

Desde agosto de 2014, se implementó el “Chat” atendido directamente por un abogado especializado en el tema. Este servicio se incluyó en el aplicativo, con el fin que desde allí los proponentes resuelvan sus inquietudes en el diligenciamiento del formulario, de los soportes documentales y de la presentación del trámite, en promedio han ingresado 25 consultas diarias.

Durante 2014, se dictaron capacitaciones gratuitas, se otorgaron citas y se resolvieron inquietudes, con el propósito de evitar devoluciones de las solicitudes; efectuando seguimiento permanente a las publicaciones del Registro Único de Proponentes en la página web de la CCB asegurando la actualización de todos los documentos y herramientas.

Se realizó seguimiento a las mayores causales de devolución presentadas durante el año 2014, para identificar los temas en los que se requiere mayor claridad, con el fin de eliminar las causas de devolución, igualmente, se incluyeron estos temas como preguntas frecuentes; en el aplicativo virtual se incluyó un aviso informativo que invita al proponente a solicitar cita para la revisión previa de los documentos antes de su radicación.

En la página web de la CCB se encuentran publicados todos los documentos disponibles sobre el Registro Único de Proponentes, normatividad vigente (leyes, decretos, circulares y resoluciones), listas de chequeo, preguntas frecuentes, modelos de certificación, ABC del RUP y video del RUP.

1.8.4. Capacitaciones y asesorías

Se dictaron las capacitaciones programadas para los proponentes, entidades estatales y personal interno de la CCB, y diferentes cámaras de comercio del país, con la siguiente asistencia en el año 2014:

Público objetivo	Asistentes
Proponentes	1.978
Entidades Estatales	548
Cámaras de Comercio	572
Internas	675
Total	3.773

Las capacitaciones tuvieron como fin dar a conocer los diferentes cambios normativos, la actualización de la herramientas virtuales, los documentos publicados en la página web de la CCB y todo lo relacionado con el anexo 4.10, para el reporte de entidades estatales sobre contratos, multas, sanciones e inhabilidades.

1.8.5. Atención a devoluciones

Durante el año 2014, se atendieron más de 2.900 citas de revisión previa de los documentos, se realizaron más de 16 mil llamadas, se enviaron más de 7 mil correos electrónicos, con el fin de brindar todo el acompañamiento a los proponentes, como estrategia que permitió evitar demoras, reprocesos y devoluciones de los trámites.

Se realizó seguimiento a las principales causales de devolución para identificarlas y generar acciones tendientes a la disminución de las mismas, se ejecutó el plan de comunicación con el proponente previo a la devolución del trámite, para explicarle cada una de las inconsistencias que presenta la solicitud de inscripción, renovación o actualización del Registro Único de Proponentes y resolver inquietudes.

1.8.6. Seguimiento normativo

Cumpliendo con la labor de dar a conocer las leyes, circulares, decretos, resoluciones, conceptos, etc., respecto de los registros públicos, se realizó el seguimiento normativo con el fin de gestionar todo lo relacionado con la implementación de lo establecido en esta normatividad y la unificación de criterios.

De conformidad con la experiencia adquirida durante el año 2014, con la implementación y aplicación del Decreto 1510 de 2013, la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra Eficiente expidió la Circular 13, en la que aclaró que la información del certificado del Registro Único de Proponentes, al ser subsanable, solamente debe exigirse en firme a la fecha de adjudicación de proceso.

En el año 2014 la CCB trabajó en conjunto con la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra y CONFECAMARAS, en los casos especiales que se presentan para el Registro Único de Proponentes, no contemplados en la normatividad vigente.

La Superintendencia de Industria y Comercio, el 31 de enero de 2014, expidió la Circular número 2, en la cual se dio instrucciones a las cámaras de comercio para llevar el Registro Único de Proponentes, así mismo, se aprobó por parte de esta Superintendencia el esquema gráfico del formulario RUES y certificación para este registro, para lo cual las cámaras de comercio y CONFECAMARAS trabajaron en el ajuste de sus aplicativos.

1.8.7. Resultados operacionales

En cuanto al volumen de transacciones, a continuación se presenta su comportamiento durante 2014.

RUP	2013	2014	Variación
Inscripciones	5.915	7.005	18,4%
Renovaciones	1.808	4.462	146,8%
Actualizaciones	4.972	3.292	-33,8%
Certificados	69.174	68.655	-0,8%
Total	81.869	83.414	1,9%

1.9. Registro Único Empresarial RUE

Se ha realizado gestión permanente de seguimiento a los trámites de RUES, con el fin de cumplir los tiempos de respuesta y solucionar las incidencias presentadas con oportunidad, de igual manera se está trabajando con la línea de Tecnología y Registros Públicos con el fin de generar mejoras para este canal.

Durante el 2014 se recibieron 1.526 traslados de domicilio de los cuales 1.122 (74%) fueron remitidos a otras Cámaras de Comercio del país y 404 (26%) fueron atendidos por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Del total de traslados enviados a otras Cámaras el 53% corresponde a personas naturales y el 47% a personas jurídicas. Por otro lado se han recibido para la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Bogotá 42% referente a personas naturales y 58% a personas jurídicas.

1.10. Centro de Atención Empresarial CAE

El servicio de asesoría para la creación de empresa CAE, se fortaleció en el año 2014 con la implementación del nuevo modelo de atención en sedes, lo que implicó una orientación más integral y especializada, articulada con Fortalecimiento Empresarial y asegurando la cobertura a personas naturales, jurídicas y establecimientos de comercio.

Para cubrir con eficiencia el servicio se incrementó la cantidad de colaboradores disponibles para la atención de los clientes, se fortaleció la profesionalización del equipo a cargo para garantizar la prestación del servicio en la totalidad de las sedes. En el año 2014 se asesoraron más de 183 mil clientes en procesos y trámites para creación de empresa en las sedes de la Cámara.

1.11. Costumbre mercantil

1.11.1. Recopilación de la costumbre mercantil

En cumplimiento de la función delegada por el Estado a las Cámaras de Comercio del país de recopilar y certificar las costumbres mercantiles correspondientes a los lugares que conforman su jurisdicción, la Vicepresidencia Jurídica de la CCB emprendió un proyecto encaminado a identificar nuevos usos mercantiles susceptibles de ser certificados como costumbre mercantil.

A efectos de lo anterior y en aras de impulsar el conocimiento y la utilización de esta fuente de derecho entre los empresarios de la jurisdicción, se llevaron a cabo varias mesas de trabajo con los diferentes actores que integran los cluster de Joyería, Comunicación Gráfica, Industrias Gráficas, Turismo, Software y TI de la CCB y se identificaron 10 prácticas comerciales respecto de las cuales se aplicó el procedimiento de recopilación de costumbre mercantil, para lo cual se contó con el apoyo de la Universidad de la Sabana en materia de investigación jurídica en el marco del convenio de colaboración institucional celebrado entre las dos entidades.

Estudios concluidos y aprobados por la Junta Directiva

La Junta Directiva de la CCB certificó como costumbre mercantil el uso de las Reglas UCP 600 de la Cámara de Comercio Internacional en las cartas de crédito documentario, en los siguientes términos:

“En Bogotá, D.C., existe la costumbre mercantil de sujetar los derechos y obligaciones que se derivan de las cartas de crédito en los contratos de compraventa internacional de mercaderías a las reglas y los usos uniformes adoptados por la Cámara de Comercio Internacional en el folleto 600”.

Estudios Archivados

Luego de aplicar el procedimiento de recopilación establecido por la entidad y de validar el no cumplimiento de los requisitos establecidos para certificar una práctica como costumbre mercantil, fueron archivadas 10 investigaciones.

1.11.2. Capacitación Costumbre Mercantil

Durante el 2014 se realizaron diversas actividades de difusión y sensibilización entre la comunidad académica y gremial con el fin de dar a conocer las ventajas y utilidad de la costumbre mercantil como fuente de derecho.

Como contribución al fortalecimiento de esta figura jurídica en Bogotá y la región, se realizó el seminario anual de costumbre mercantil, el cual contó con la activa participación de 180 empresarios y representantes de la academia. Así mismo, se llevaron a cabo mesas de trabajo con diferentes gremios de la producción, además de haber participado en actividades de índole académico en varias Universidades de Bogotá.

2. SERVICIO AL CLIENTE

2.1. Mecanismos utilizados para informar al público los servicios de la Cámara de Comercio así como los trámites, costo, tiempo, modo, lugar y libros que pueden consultar

La Cámara de Comercio de Bogotá cuenta con diferentes medios y canales para informar sobre los diferentes servicios que presta a sus usuarios, la ubicación y horarios de atención de las diferentes Sedes, la cual se puede encontrar en la página Web, en la línea de respuesta inmediata, en diversos materiales impresos así como, en piezas publicitarias que se realizan de acuerdo con las campañas que se hayan diseñado.

En lugares visibles de las diferentes Sedes de atención de registros públicos, se tienen publicados afiches con la información indicada en la Circular Única en cuanto al nombre y cargo de los funcionarios responsables de la prestación de los servicios en cada sede, así como también, el horario de atención y el texto “por lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Comercio y el Numeral 1.4.7 del capítulo primero del título VIII de la circular 10 de 2001, los archivos, libros y documentos de los registros pueden ser consultados libre y gratuitamente y el interesado puede obtener copias de los mismos”.

Las tarifas se encuentran a disposición del público en cada Sede, Punto de Atención y en los Supercades, igualmente, el usuario puede consultar a través de Internet o de la línea de respuesta inmediata, tanto en el sistema de audio respuesta como de manera personalizada, a través de los agentes.

Las consultas relacionadas con trámites son atendidas por abogados de la oficina jurídica, abogados directamente en Sedes, Cajeros, Subdirectores, Directores de Sedes, así como, por operadores de la línea de respuesta inmediata o del chat, a través del portal web.

Con el propósito de facilitar la comunicación a los clientes, la CCB ha diseñado una herramienta de Sugerencias, Quejas/Reclamos y Felicidades (SQyF) que se administra desde el CRM y se apoya en diferentes mecanismos, así:

- Buzón físico de SQyF: Están ubicados en cada una de las Sedes y Puntos de Atención en lugares visibles y de fácil acceso. A través de un formato establecido y a la mano del cliente, el usuario puede manifestar sus inquietudes en un formato establecido para tal fin.
- Web: página Web www.ccb.org.co
- E-Mail, Carta: Se reciben en cualquier Punto de Atención y se radican en el sistema para su gestión.
- Teléfono o presencial: Para ser registradas por cualquier colaborador en el sistema a través de intranet.

Igualmente, se cuenta con personal disponible en todas sus Sedes quienes informan sobre todos sus servicios, sus costos y condiciones para acceder a ellos; el servicio virtual brinda al usuario toda la información en línea y sobre todos los productos y servicios que ofrece la Cámara.

2.2. Cámaras Móviles

Este programa tiene como objetivo promover el portafolio de productos y servicios de la Cámara de Comercio de Bogotá en los municipios que integran su jurisdicción y en las localidades de Bogotá, facilitándole a los empresarios y comerciantes de la región, el acceso a los mismos y permitiéndoles cumplir con sus obligaciones legales relacionadas con los registros públicos delegados (mercantil, proponentes y entidades sin ánimo de lucro).

2.2.1. ¿Cómo lo hace?

Para el desarrollo del objetivo de la cámara móvil, la CCB ha destinado recursos físicos, económicos y de personal que le permitan cumplir con el mismo; por tanto el programa cuenta con una infraestructura física que comprenden equipos tecnológicos, de oficina y publicitarios.

El programa funciona a través de visitas semanales que se realizan en los diferentes municipios que integran la jurisdicción de la Cámara. Estas visitas se llevan a cabo por espacio de dos o tres días en el ámbito regional y de un día en el local, durante los cuales se realizan conferencias gratuitas en temas de desarrollo empresarial y jurídicos relacionados con los registros públicos delegados a la CCB.

Adicionalmente se habilitó un punto atención o caja para atender los trámites relacionados con los registros públicos, matrículas, renovaciones, expedición de certificados, inscripción de actos y documentos inscripción de Proponentes.

2.2.2. Estrategia

La estrategia de trabajo del programa cámara móvil local y regional se realiza bajo un marco de apoyo institucional, el cual involucra la articulación de las Alcaldías Municipales y Locales como elemento fundamental para el logro de los objetivos del programa.

Con el fin seguir consolidando el programa, se realizaron varias articulaciones con entidades públicas y privadas para la integración y la prestación de servicios como medio de acercamiento al comerciante, en entidades como: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC); Proexport, Fondo Emprender, SENA, Secretaría de Gobierno – división de servicios al ciudadano y Bancoldex. Igualmente se ejecutaron alianzas con programas e iniciativas de la alcaldía tales como SuperCades móviles, ferias de servicios al ciudadano y jornadas de formalización y fortalecimiento empresarial.

2.2.3. Cronograma anual de visitas

El cronograma anual de visitas del programa Cámara Móvil, se define mediante el análisis previo de las localidades y la jurisdicción de la CCB, tomando como fuente de información la base de datos de los registros públicos y otras fuentes de información.

De los 59 municipios que integran la jurisdicción de la CCB, será prioridad aquellos municipios en los cuales no se cuenta con una sede permanente, es decir que se excluyen de estas actividades los

municipios de Fusagasugá, Soacha y Zipaquirá. Para el caso de Bogotá, se aplica el mismo criterio de las localidades.

Los municipios que integran la jurisdicción de la CCB se encuentran agrupados en 8 (ocho) provincias (Almeidas, Guavio, Medina, Oriente, Sabana Centro, Soacha, Sumapaz y Ubaté) y el Distrito Capital en 19 localidades; de esta forma, se determina el orden de las visitas que se realizarán a lo largo del año, con el fin de garantizar una presencia permanente durante la vigencia.

2.2.4. Servicios

De acuerdo con el perfil de cada localidad y de la jurisdicción tomado también de la base de datos de los registros públicos, se proponen los temas de capacitación y/o formación empresarial, con los cuales se busca aportar al mejoramiento y consolidación de las redes empresariales de Bogotá y la región, llevando temas de actualidad empresarial que le permitan a emprendedores, comerciantes, empresarios formales y no formales y a la comunidad en general, mejorar sus destrezas y desarrollar competencias empresariales que se traducen en una mejor calidad de vida.

De esta manera, abordamos temas como: Contabilidad y tributaria, Finanzas empresariales, Mercadeo, Atención y Servicio al cliente, Asociatividad, Emprendimiento, Desarrollo empresarial y Formulación de planes de negocio, entre otros.

Contribuimos al fomento de la formalidad empresarial, a través de servicios de capacitación y orientación jurídica en temas relacionados con los registros públicos delegados (Mercantil, proponentes y Entidades sin Ánimo de Lucro), orientando a la comunidad de Bogotá y la región sobre trámites y procedimientos para la creación de empresas, formas jurídicas y asociativas y aspectos generales para la creación y la formulación de su actividad mercantil.

Adicionalmente, el programa Cámara Móvil, cuenta con el servicio de caja, este servicio facilita a los comerciantes y empresarios de Bogotá y la región, el cumplimiento de sus obligaciones legales asociadas a los registros públicos delegados. En él, se pueden realizar entre otros trámites: La matrícula mercantil de los comerciantes y de sus establecimientos de comercio, renovación de la matrícula mercantil, expedición de certificados en línea (mercantil, de existencia y representación legal, de proponentes y de las entidades sin ánimo de lucro), cancelación de matrículas, mutaciones sobre actividad comercial, inscripción de actos y documentos y la adquisición de publicaciones y demás servicios ofrecidos por la CCB.

2.2.5. Promoción y divulgación de las actividades

Para divulgar el programa Cámara Móvil, la CCB utiliza las siguientes acciones:

- Promoción por área de influencia: Una vez definido el cronograma, las localidades y municipios a visitar, se realiza la divulgación de las actividades en los municipios, que por su cercanía geográfica, pueden beneficiarse de las actividades del programa.
- Carta Alcaldías Municipales: A través de comunicaciones escritas, se informa a los alcaldes de las localidades y municipios correspondientes a la jurisdicción de la CCB sobre el cronograma de

visitas definido para todo el año, invitándolos a vincularse a las actividades del programa, al fomento de la formalización comercial y a la difusión de los servicios del programa.

- Cartas personalizadas a los comerciantes y empresarios registrados: Se informan por escrito sobre las fechas en la que la Cámara Móvil visitara las localidades y municipios, los temas de capacitación a desarrollar, lugares de realización y horarios de prestación del servicio.
- Volantes: Se distribuyen mano a mano en cada localidad y municipio a visitar y en su área de influencia, con la agenda del evento, lugar de realización de las actividades y horarios.
- Afiches: Se ubican en lugares visibles en cada localidad y municipio a visitar y en los municipios ubicados en su área de influencia.
- Perifoneo: Se comunica a la comunidad en general sobre las actividades del programa, este servicio complementa la difusión del evento, en especial para informar a las personas que no reciben cartas personalizadas o que no obtuvieron volantes.
- Correos Electrónicos masivos: Enviados a los comerciantes registrados en la base de datos de los registros públicos y con domicilio en la localidad o provincia del municipio a visitar, que contienen la agenda del evento.
- Página Web: en el portal Web www.ccb.org.co, se tiene a disposición de los visitantes la información general del programa Cámara Móvil, cronograma, servicios y objetivos.

2.2.6. Resultados

Cámara Móvil Regional

Durante el 2014, a través del programa Cámara Móvil Regional, se realizaron 93 Cámaras Móviles Regionales, de 80 programas y 13 adicionales, en municipios de las jurisdicción de la Cámara de Comercio de Bogotá y se hizo presencia más de una vez en municipios como Tocancipá, Gachetá, Tenjo, Tabio, Cajicá, Simijaca, Ubaté y se desarrollaron ciclos de capacitación cerrada en los Municipios de Sopó y La Calera.

Los siguientes son los resultados obtenidos en los últimos dos años por la Cámara Móvil Regional:

Año	2013	2014	Crecimiento
Ingresos	\$313.470.731	\$324.512.250	4%
No. Operaciones	5.115	5.642	10%
Personas capacitadas	9.210	12.613	37%
No. Matriculas	765	1.305	71%
Renovaciones	4.719	5.209	10%
Cm realizadas	79	93	18%

Cámara Móvil Local

Durante el 2014, la entidad participó en 33 jornadas, distribuidas en ocho (8) Cámaras Móviles Locales programadas, 18 cámaras móviles locales y jornadas de formalización empresarial adicionales y siete (7) SuperCADES móviles, organizados por la Alcaldía Mayor de Bogotá en las localidades: Santa Fe, Ciudad Bolívar, Usme, Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Engativá, Bosa, Tunjuelito, Fontibón, Suba y

Kennedy. Además se realizaron jornadas de formalización en el centro comercial Gran San; en la localidad de los Mártires, en las localidades de Suba, Américas, Fontibón, Ciudad Bolívar, Engativá, Kennedy y Soacha, logrando un 100% de las metas planteadas.

A través de este programa se han prestado servicios de manera descentralizada a los empresarios, comerciantes y a la comunidad en general de las diferentes localidades y municipios de los estratos 1, 2 y 3 que en su mayoría tienen unidades de negocios informales y pequeñas empresas, para sensibilizarlos sobre los beneficios y oportunidades de estar formalizados; así como también brindarles capacitaciones gratuitas.

Los siguientes son los resultados obtenidos en los últimos 2 (dos) años por la Cámara Móvil Local:

Año	2013	2014	Crecimiento
Ingresos	\$117.263.050	\$111.961.350	-5%
No. Operaciones	2.904	5.616	93%
Personas capacitadas	26.917	14.354	-47%
No. Matriculas	1.162	1.184	2%
Renovaciones	1.785	1.585	-11%
Cm realizadas	28	33	18%

Resultados consolidados de las Cámaras Móviles Regionales y Locales

Año	2013	2014	Crecimiento
Ingresos	\$430.733.781	\$436.473.600	1%
No. Operaciones	8.019	11.258	40%
Personas capacitadas	36.127	26.967	-25%
No. Matriculas	1.927	2.489	29%
Renovaciones	6.504	6.794	4%
Cm realizadas	107	126	18%

2.3. Capacitaciones

2.3.1. Capacitaciones a comerciantes y usuarios de la Cámara de Comercio de Bogotá

Se realizaron 175 diplomados y 147 seminarios, llevando un promedio de 23 participantes o inscritos por evento, y se atendieron 7.436 estudiantes en formación abierta.

En el programa para apoyo a Microempresarios se realizaron 18 eventos de formación, llevando un promedio de 58,33 participantes o inscritos por evento, y se atendieron 1.050 estudiantes, los temas desarrollados fueron:

- Administración de empresas.
- Aplicación práctica de casos laborales.
- Aspectos tributarios para empresarios.
- Contabilidad y finanzas.
- Habilidades gerenciales.
- Introducción a las normas internacionales de información financiera.
- Ventas y mercadeo.

Las cifras anteriores son el resultado de la gran acogida y posicionamiento de los productos de formación de los ejecutivos, empresarios y profesionales.

2.3.2. Capacitación a funcionarios vinculados a la gestión de los registros públicos (todos menos los funcionarios de la Vic. De Gestión cívico social y Competitividad) en temas comerciales, industriales y de interés regional

Nombre del Programa	N° Participantes	Fecha de realización	Lugar donde se llevó a cabo el evento
Decreto 1510 RUP para sedes	153	3/02/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Renovaciones	257	6/02/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Nuevo modelo de servicios Sedes capacitación Técnica	125	1/04/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Taller de sensibilización al cambio Nuevo modelo de servicio Sedes	165	15/03/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Nuevos Procedimientos en sedes, prevención de fraude	194	21/05/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
SIPREF (matriculas Inactivas)	186	27/05/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Actualización en derecho Societario	20	28/08/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Aspectos Generales del derecho Societario	30	28/07/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Aspectos Jurídicos y de Registro de entidades sin ánimo de lucro	31	26/07/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Digitalización documentos registros	26	23/08/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Producto no conforme	184	10/07/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Recepción de documentos	53	23/07/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Lectura de Textos Jurídicos	20	20/10/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
Nuevo Modelo de servicio Sedes Gestión de cambio	120	12/06/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá

Nombre del Programa	N° Participantes	Fecha de realización	Lugar donde se llevó a cabo el evento
Asesores CAE	16	19/09/2014	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá
TOTAL	1.580		

2.4. Sistema de quejas y felicitaciones

Para la CCB es de gran importancia conocer la voz del cliente, razón por la cual ha diseñado una herramienta que le permite radicar, procesar, responder y rastrear todas las inquietudes y diferentes manifestaciones que pueden tener sus clientes. Esta herramienta está administrada por el CRM y a través de ella se pueden realizar diferentes informes y reportes que permiten llevar la trazabilidad y el seguimiento a todos las sugerencias, quejas/reclamos y felicitaciones que se radiquen.

A través de canales tales como la página web, las redes sociales, el Contact Center, el correo electrónico y los buzones de sugerencias dispuestos en cada una de las Sedes y Puntos de Atención, el cliente tiene el acceso a manifestar por escrito o verbalmente cualquier sugerencia, quejas/reclamos o felicitaciones (SQyF) que quiera manifestar.

Actualmente se cuenta con tres (3) días hábiles para responder al cliente cualquier SQyF, los cuales cuentan a partir del día hábil posterior a la recepción y radicación del caso, y con 10 días hábiles cuando se trata de derechos de petición.

En cada una de las líneas existe un responsable y un suplente quien debe encargarse de responder el caso que le llegue a su área y cumplir con el indicador de respuesta estipulado para toda la empresa. Estas personas son capacitadas y entrenadas continuamente en la funcionalidad del sistema y en la política de servicio que maneja la Entidad, adicionalmente, cuentan con el apoyo de las personas que administran la herramienta de SQyF.

La herramienta genera informes mensuales y semestrales, los cuales son socializados con las diferentes líneas a través de la Intranet y en las reuniones de Revisión por la Dirección que se realizan semestralmente. Los resultados aquí expuestos sirven para realizar seguimiento a las acciones implementadas y proponer nuevas acciones que respondan a las manifestaciones dadas por los clientes.

Durante el año 2014 ingresaron 6.039 casos entre sugerencias, quejas/reclamos y felicitaciones, siendo las quejas/reclamos el 34%, disminuyendo en un 2% con respecto al 2013.

Los motivos más representativos en el 2014 de quejas/reclamos en el periodo fueron: funcionamiento técnico y transaccional con el 28%, tiempos de espera para la atención 13% y calidad y claridad de la información entregada por los funcionarios 12%. El tiempo prometido al cliente de tres (3) días hábiles para dar respuesta a las sugerencias, quejas/reclamos y felicitaciones, se cumplió en un 98% de los casos en el año 2014.

2.5. Modelo de conocimiento del cliente

Para escuchar la voz del cliente, la Cámara realiza anualmente mediciones de la satisfacción de los clientes. Para 2014 la medición de percepción del cliente en la temporada de renovaciones, arrojó resultados positivos con una tendencia que sigue siendo constante en los últimos años, el índice de satisfacción alcanzó el 89.5.

Es de resaltar cómo el esfuerzo por facilitar el trámite con los canales virtuales y las estaciones de apoyo y asesoría en las sedes, ha mejorado notablemente los tiempos y la percepción de facilidad del trámite en nuestros empresarios. Adicionalmente temas como la información general del trámite de renovación y la atención de los funcionarios de las sedes son aspectos que siguen teniendo indicadores muy positivos en la medición.

2.6. Actividades adelantadas para perfeccionar o incrementar la eficiencia y calidad en la atención de los usuarios

Para generar una mayor cultura de servicio, se realizaron diversas acciones tendientes a reconocer y sensibilizar las actitudes y valores de servicio al cliente y apoyar la gestión de cambio al nuevo modelo. Es así como se realizaron concursos como “El Mundialito de sedes” que reconoció el esfuerzo de las sedes en el cumplimiento de indicadores en el nuevo modelo.

Por otra parte se realizaron otras campañas internas como “personaje del mes” que reconoció a los mejores y más representativos colaboradores en las actitudes de servicio mensualmente.

Alegría: junio

Solidaridad: julio

Tolerancia: agosto

Positivismo: septiembre

Amabilidad: octubre

Respeto: noviembre

Tranquilidad: diciembre



Personaje Alegre



Personaje Solidario



Con el fin de garantizar la atención en los canales durante la temporada de renovaciones 2014, se fortaleció el recurso humano:

- Vinculación de más de 114 colaboradores nuevos de apoyo en atención en sedes.
- 140 brigadistas de servicio de otras áreas que participaron en sedes y en el canal virtual donando más de 1.000 horas de tiempo.
- Refuerzo de 10 agilizadores de fila para atención en Supercades.
- Incrementó de la capacidad de agentes para atención según demanda, llegando a tener hasta 131 agentes en simultánea.

Durante el 2014, se llevaron a cabo eventos empresariales en las sedes denominados “Charlas de Nuevos Matriculados” como parte de un programa de relacionamiento y bienvenida a los nuevos empresarios según las zonas de influencia de las Sedes. Se realizaron 55 eventos con más de 1800 asistentes que conocieron el portafolio de servicios y se familiarizaron con sus obligaciones frente al registro.

2.7. Actividades realizadas por la Cámara de Comercio para evitar la informalidad en su jurisdicción

Con el fin de fomentar la cultura de la formalidad en Bogotá y la Región y al mismo tiempo el uso de la Ley 1429 de 2010, la CCB inició en el año 2010 el Programa de Formalización Empresarial mediante el cual promueve la formalización de las empresas y unidades productivas a través de su inscripción en el Registro Mercantil. Para el desarrollo de este programa la CCB utiliza diferentes estrategias en su intervención:

- Formalización directa: visitas personalizadas a empresarios informales por parte de promotores (directos o por outsourcing), en la visita se asesora en la realización de las consultas ante distintas entidades (DIAN) y se orienta en el diligenciamiento de formularios y la obtención del trámite de Registro Mercantil.
- Formalización por grupos: promoción y sensibilización de un conjunto de comerciantes convocados por una entidad u organización. De igual modo se asesora en la realización de las consultas ante distintas entidades incluido el trámite de registro ante la CCB.

Durante el 2014, buscando no solo el Registro Mercantil, sino también una cultura de la formalidad evidenciada en la renovación de la matrícula y la aplicación de buenas prácticas empresariales, empresarios informales iniciaron su vinculación al modelo de servicios empresariales a través del diligenciamiento del diagnóstico y la definición de una ruta de servicios personalizada.

En términos de la estrategia de vinculación por grupos se continuó con alianzas con diferentes entidades y diferentes áreas de la CCB (cámara móvil, iniciativas de clúster y renovaciones) para identificar grupos de interés que requirieran el proceso de formalización.

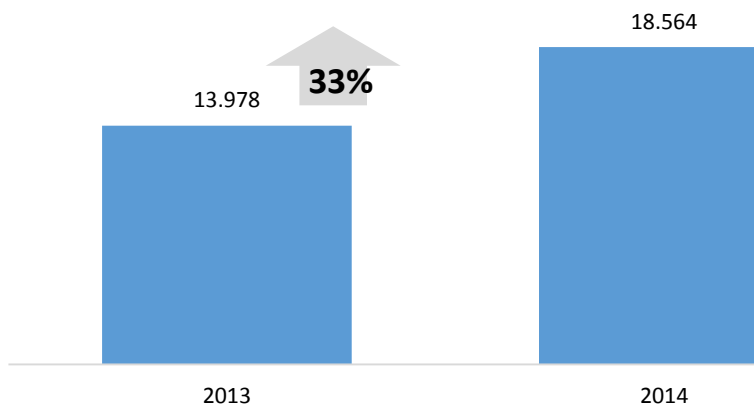
- GELSA: la empresa operadora de juegos de suerte y azar para Bogotá y Cundinamarca y la CCB coadyuvaron para el registro de 2.743 colocadoras de chance y 128 establecimientos de comercio,

para un total de 2.871 registros. De estos registros, el 82% se realizaron en Bogotá y el 18% municipios de la jurisdicción como Soacha, Zipaquirá, Chía y Cáqueza.

- **INNpula:** algunos de los ganadores de la convocatoria de INNpula que buscó mejorar la competitividad de Mipymes a través del uso de aplicaciones tecnológicas, como Certicámara con su proyecto Biinmo para agentes inmobiliarios y Serviendas con su proyecto Serviinformación para tenderos, fueron apoyados por la CCB en la etapa de caracterización y formalización de las empresas beneficiarias, gracias a esta estrategia se lograron más de 300 matrículas en el Registro Mercantil.
- **Propaís:** a través del programa Rueda Social de Negocios se sensibilizaron y formalizaron 60 empresarios en los sectores textil, confección, artesanías y calzado con sus respectivos establecimientos. De igual forma, en el marco del Programa Territorios formales, la Cámara sensibilizó en formalización a más de 300 comerciantes de Soacha.
- **Programas de la CCB (Cámaras Móviles, Iniciativas de Cluster, gestión regional):** durante 2014 la Vicepresidencia apoyó y acompañó a la Dirección de Canales de la entidad en su programa Cámaras Móviles Regionales en 12 municipios de la jurisdicción de las CCB. En estas actividades se sensibilizaron y formalizaron cerca de 550 comerciantes, en Bogotá se realizaron 13 jornadas en diferentes localidades de la ciudad con 348 registros de comerciantes con establecimientos de comercio.

Adicionalmente, se realizó acompañamiento a siete (7) Ferias de servicios empresariales en las provincias de Almeidas, Sabana Centro, Sumapaz, Ubaté, Guavio, Oriente, y Soacha en las cuales se logró el registro de 250 empresas y en alianza con el Sena y el Clúster de Industrias Graficas se realizó la caracterización de las empresas formales e informales de este sector. Gracias a esta caracterización durante 2014 se sensibilizaron y formalizaron 40 empresarios.

Gracias a las dos modalidades de intervención, directa y por grupos, durante el 2014 la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial logró gestionar un total de 18.564 registros de los cuales 11.510 son personas naturales y 7.054 corresponden a establecimientos de comercio, estos resultados muestran un crecimiento del 33% respecto a los registros gestionados en 2013.



Al observar el comportamiento de la estrategia de formalización durante los 5 años de intervención observamos el gran impacto que ha tenido al lograr más de 60 mil registros.

Fuente	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Formalización directa	3.135	10.037	13.439	13.818	13.119	53.548
Formalización por grupos	822	594	123	169	5.445	7.153
Total registros	3.957	10.631	13.562	13.978	18.564	60.701
# visitas para lograr un registro	4,3	3	3,8	3	1,9	
Aporte al total de nuevos registros CCB	4%	9%	12%	12%	14%	

El crecimiento en el número de registros entre 2013 y 2014 se vio acompañado de una disminución significativa en el número de visitas necesarias para lograr el registro pasando de 3 a 1,9 al igual que el número de asesorías prestadas pasando de 2,4 a 1,4 por registro.

De igual forma el aumento de registros gestionados ha aumentado la participación del programa de formalización de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial en el total de nuevos Registros Mercantiles del total de la Cámara alcanzando para este año el 14%.

3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL INTERNO

3.1. Gestión estratégica

Durante el 2014, la Cámara de Comercio de Bogotá siguió implementado su estrategia y desarrollando los cambios y ajustes necesarios, realizando la definición de los Megas institucionales al 2025. La Gerencia de Planeación e Innovación continuó fortaleciendo la cultura de innovación al interior de la Entidad para apalancar el logro de los resultados. Igualmente se trabajó en Fortalecer la comunicación, apropiación y seguimiento de la planeación estratégica en todos los niveles de la organización.

Así mismo, para asegurar el cumplimiento de la estrategia y prever los cambios que la puedan afectar, la Oficina de Gestión de Riesgos (OGR) continuó liderando la evaluación de los riesgos estratégicos de la entidad y de los riesgos operacionales de los principales procesos. De igual forma asesoró la generación de planes de tratamiento para los riesgos considerados prioritarios.

En relación con la estrategia de generación de cultura de riesgos se desarrolló un curso virtual para toda la organización en gestión de riesgos y capacitación en riesgos de fraude. De otro lado, se evaluó el modelo de madurez, generando la hoja de ruta de madurez de riesgos con la definición de 98 iniciativas. También se trabajó en proteger de manera integral la información del negocio salvaguardando su integridad, confidencialidad y disponibilidad (alineados con los estándares de la familia ISO 27000)

Se continuó con el fortalecimiento de la estrategia organizacional de conocer, apropiar y operar nuestro sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2008, por cada uno de los colaboradores y con el compromiso de mejorar continuamente los procesos buscando incrementar la satisfacción de los empresarios que acceden a los servicios de la CCB.

3.2. Gestión Administrativa y Financiera

Implementación de normas contables de información financiera

- Puesta en producción de la herramienta SAP con dos libros paralelos, uno bajo norma local y otro bajo la norma internacional, iniciando el año de transición de las NIIF.
- Aprobación en Junta Directiva del Balance de apertura, separado y consolidado, con corte a 1 de enero de 2014, enviado a la Superintendencia de Industria y Comercio en las fechas solicitadas.
- Implementación de la herramienta SAP BPC mediante la cual se consolidarán los Estados Financieros de la Entidad bajo Norma Internacional

3.2.1. Infraestructura física y tecnológica

Dentro del programa de modernización y remodelación de las sedes en el año 2014 se avanzó de la siguiente manera:

- Entrega de la sede Fusagasugá, generando a la zona un punto de atención moderno con los estándares corporativos de la CCB.
- La Sede de Chía se trasladó a un sitio mejor ubicado y con mejor diseño.
- Se realizaron los diseños arquitectónicos y técnicos y los trámites ante curaduría y patrimonio para la remodelación del edificio para el Centro de Arbitraje y Conciliación en la calle 76.
- En el 2014 se realizaron todas las adecuaciones arquitectónicas, eléctricas, de mobiliario y señalización necesarias en cada una de nuestras sedes para cumplir el nuevo modelo de atención al cliente, ayudando así a reducir el tiempo de consulta en cada una de ellas; también se adecuaron las Salas Virtuales
- Adecuación de los ascensores de los Centros Empresariales Salitre, Chapinero, Kennedy y Cedritos.
- Adquisición de un local en el edificio Nueve 5, ubicado en la Avenida Carrera 15 con calle 95 para trasladar la Sede Norte y se vendió el Edificio Centro, conservando la Sede de la CCB en los pisos 1° y mezzanine.

Auditorios

Durante la vigencia 2014, se continuó con la automatización, sistematización y modernización de los sistemas audiovisuales de los auditorios de los Centros empresariales y la dotación con nuevos equipos de ayuda audiovisuales en las sedes (video beam y pantallas interactivas).

Seguridad Electrónica

El circuito cerrado de televisión en los edificios de las sedes de la CCB, se modernizó gradualmente mediante la adquisición de equipos de última tecnología (Cámaras IP HD, almacenamientos externos y monitores), buscando obtener la conectividad de las sedes de la CCB y una mejor visibilidad del entorno de cada sede.

Por otro lado, en temas de Infraestructura Tecnológica durante el 2014 la Cámara ha desarrollado diversos esfuerzos para beneficiar a los empresarios y colaboradores internos, dentro de lo cual se destaca:

- Brindamos soporte tecnológico para la iniciativa de teletrabajo: Esta iniciativa arrancó utilizando tecnologías de acceso seguro (VPN) y ampliación de enlaces de acceso a Internet. Las diferentes áreas beneficiadas reportaron mejora en productividad y mayor bienestar de los colaboradores incluidos en dicha iniciativa.
- Computación en la nube - Office 365: Se migraron al servicio de Office 365 cerca de 1.000 buzones de correo de usuarios internos, proveyendo una ampliación de 20 veces la capacidad de almacenamiento de cada usuario y mejorando la disponibilidad del servicio.
- Colaboramos con las diferentes áreas de la entidad en la implementación de proyectos de beneficio para la comunidad, los empresarios y la CCB, algunos de estos son: La implementación del software DSPACE para el CIEB, la implementación del Manual de Crisis de la CCB en la nube de Amazon, entre otros.

- Se realizó la actualización de herramientas internas que soportan la operación tecnológica de la entidad (Microsoft Project Server, SAP, Microsoft Active Directory, Herramientas de Virtualización VMWare, Herramientas de Almacenamiento SAN, entre otras).

3.2.2. Resultados relevantes en temas administrativos y financieros

Los estados financieros consolidados de la Cámara de Comercio de Bogotá y sus subordinadas al cierre del 2014, reflejan la solidez financiera y patrimonial del grupo al mantener un excelente nivel de liquidez, mínimos índices de endeudamiento y una alta calidad en sus activos.

Durante el año 2014, los activos totales del grupo alcanzaron la suma de \$1.230.522 millones, presentando un crecimiento del 7,6% con respecto al 2013, como resultado de la mayor valorización de los activos (5,7%), el incremento del disponible (24,6%), la mayor inversión en Propiedad Planta y Equipo (9,2%), la disminución en las inversiones temporales (-0,9%) y la disminución de los cargos diferidos (-21,4%).

En la composición de los activos totales se encuentran, las valorizaciones de las inversiones permanentes y de los activos fijos, representan un 45%; la propiedad, planta y equipo, representan el 24%; las inversiones temporales y el disponible representan el 22%; y los otros activos del balance representan el 9%.

La solidez financiera del grupo, se ve reflejada en el valor de los pasivos totales, los cuales suman \$196.559 millones, equivalentes a sólo el 16% del valor total de los activos del grupo. Los pasivos corrientes suman \$73.675 millones que comparados con el valor de los activos corrientes \$315.313 millones, dan una cobertura de 4,3 veces su valor.

A su vez, los pasivos están conformados por el interés minoritario con una participación del 59%, las cuentas por pagar con el 14%, los pasivos estimados y provisiones el 7%, los proveedores con el 5%, las obligaciones laborales con el 4%, las obligaciones financieras 3%, y los otros pasivos del balance con el 8%.

Los buenos resultados financieros obtenidos durante el año 2014, como consecuencia de una rigurosa gestión financiera y administrativa de la CCB y sus subordinadas, permitieron que el patrimonio del grupo se incrementara en \$73.660 millones, presentando un crecimiento del 7,7% frente al 2013, ascendiendo a \$1.033.963 millones.

Por el cumplimiento de las metas propuestas en los diferentes productos y servicios brindados a los empresarios y los diferentes usuarios de la CCB y sus subordinadas, para el año 2014 se logró un importante crecimiento del 8,5% en los ingresos operacionales, que en términos reales significa un 4,9%, cifra mayor a la inflación presentada en el 2014 (del 3,6%).

La mayor ejecución de los diferentes proyectos y programas estratégicos orientados al desarrollo empresarial y al mejoramiento de la competitividad de la ciudad y la región, los gastos ejecutados por las subordinadas para la prestación de los diferentes servicios y el desarrollo de los diferentes

proyectos estratégicos de los mismos; así como los diferentes gastos ejecutados para dar cumplimiento adecuado y eficiente de las funciones delegadas, bajo un riguroso control de los gastos de funcionamiento, hicieron que los gastos operacionales del grupo crecieran en un 20,8%.

Como resultado de los mayores ingresos obtenidos y la ejecución de los diferentes gastos de los proyectos estratégicos en favor de los empresarios, el grupo obtuvo un excedente de \$48.609 millones.

Dichos excedentes serán reinvertidos para financiar los diferentes proyectos estratégicos del grupo, como es el caso del Centro Internacional de Convenciones de Bogotá – Ágora, en beneficio de los empresarios y la comunidad de nuestra ciudad – región.

3.3. Control Interno

La CCB, recibió formalmente la Certificación Internacional “Calidad de Auditoría Interna”, otorgada por The Institute of Internal Auditors (IIA), convirtiéndose en la primera cámara de comercio del país que logra este reconocimiento.

En opinión del IIA, la actividad de auditoría interna en la CCB, “CUMPLE GENERALMENTE” con la definición de la profesión, el Código de ética y las “Normas Internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna” (Normas). Cumple generalmente, es la calificación más alta concedida por el IIA, y se asigna cuando la actividad objeto de evaluación dispone de un estatuto, objetivos, políticas y procedimientos que en líneas generales siguen los preceptos de las Normas.

El IIA es una organización fundada en 1941 en Estados Unidos, que lidera mundialmente la investigación, educación, guía tecnológica y certificación de los auditores internos, el IIA Global agrupa más de 170 mil miembros provenientes de más de 160 países y sus estándares son reconocidos mundialmente.

La certificación apoya las buenas prácticas de auditoría interna de la CCB, las cuales están orientadas a proteger al negocio y proporcionar valor tangible a los procesos de gobierno corporativo, gestión de riesgos y control interno.

Por otra parte, la Contraloría Interna de la CCB, con el propósito de afianzar la cultura antifraude en la organización, capacitó mediante la modalidad de e-learning a la totalidad de los colaboradores de la CCB, sobre prevención del fraude.

3.4. Evolución del Sistema de Gestión de Calidad -SGC

En el 2014, la Entidad realizó el fortalecimiento de la estrategia organizacional de apropiar y gestionar nuestro sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2008, por cada uno de los colaboradores, con el compromiso de mejorar continuamente los procesos buscando incrementar la satisfacción de

los empresarios que acceden a los servicios de la CCB. Las acciones prioritarias desarrolladas en 2014 fueron:

- Identificación e implementación de mejoras en los procesos a través del proyecto de transformación.
- Campaña de conocimiento y apropiación del sistema de gestión a través de mecanismos lúdicos.
- Recomendación de mantener la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 por Icontec.
- Fortalecimiento de la cultura de calidad mediante la formación y acompañamiento a la red de facilitadores de mejoramiento e innovación.

3.5. Evolución Informática CCB

Portal de Recursos Humanos

Desarrollo de mejoras en la visualización de comprobantes de pago, certificados de ingresos y retenciones, pago de aportes de seguridad social, el proceso de vacaciones colectivas desde el portal, y se implementaron dos acciones de mejora que incluyen la generación de los trámites de AFCO y consulta de pagos; adicionalmente, la línea de recursos humanos gestionó los ajustes de estructura para aprobación de los servicios en el portal.

Ingreso a la nube de las herramientas de ofimática (Office365)

La herramienta de ofimática Microsoft Office se migró a la nube bajo el nombre de marca Office365. Office365 incluye el servidor de correo Exchange, Microsoft Outlook, Microsoft Sharepoint (repositorio de datos, herramienta para compartir documentos y para crear sitios web), office profesional (Excel, Word, Power point), y la herramienta de colaboración Microsoft Lync.

Implementación de la norma NIIF sobre SAP (SAP-NewGL)

Para el manejo simultáneo de la contabilidad bajo diferentes principios contables (NIIF y normatividad local para efectos fiscales), se implementó la herramienta SAP NewGL.

Consolidación de estados financieros

Se finalizó la configuración, pruebas y puesta en producción del proceso de consolidación de estados financieros para iniciar operación con las filiales (SAP-BPC), así como la conciliación automática CCB-RUE.

3.6. Actividades adelantadas por la Cámara de Comercio para dar cumplimiento con lo establecido en el decreto 3820 del 29 de septiembre de 2008

El 27 de noviembre de 2008, CONFECAMARAS y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo suscribieron un convenio Marco de Entendimiento, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 905 de 2004 y de su Decreto reglamentario 3820 de 2008, en el cual se definieron las líneas de acción de los programas de desarrollo empresarial que ejecutan las cámaras de comercio y que son susceptibles de enmarcarse dentro de lo previsto en dicho artículo.

Este convenio, aplicable a partir 2009, contempla acciones que corresponden a nuestros programas de desarrollo empresarial. Vale la pena mencionar que el 16 de diciembre de 2011 se suscribió el Addendum No.2 a este convenio, el cual contiene las líneas de acción acordadas y desarrolladas en el 2011 y las modificaciones y adiciones a las mismas para ejecución a partir del 2012.

Por lo anterior, a continuación se presenta el resumen de los proyectos ejecutados durante el año 2014, y que corresponden a líneas acordadas en el convenio suscrito entre CONFECÁMARAS y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

3.6.1. Competitividad

Escenarios Bogotá 2025

Se lidera un proceso de articulación público privada para construir la visión que permita transformar Bogotá en una ciudad sostenible, incluyente y próspera al 2025, mediante un diálogo con los principales líderes y grupos de interés de la ciudad a través de:

- Conformación de un equipo de 34 personas de los sectores público y privado, academia y comunidad, y realización de entrevistas a cerca de 60 líderes de Bogotá, la región y el país.
- Elaboración de los documentos de contexto y síntesis, así como análisis de entrevistas.
- Realización de tres (3) talleres de construcción de escenarios con la facilitación de Adam Kahanne.
- Estructuración del sitio de trabajo web 2025 Bogotá, para los integrantes del equipo y avance en la estructuración e implementación de éste.

Encuesta Clima de los Negocios

Mide la opinión y percepción del empresario de Bogotá sobre los resultados, dinámica y expectativas de la actividad productiva, los factores de comercialización de productos y/o servicios, el entorno de la actividad productiva, las decisiones de las autoridades que inciden en el entorno de los negocios, la percepción sobre las acciones de la CCB para mejorar el entorno y la calidad de vida, y el diseño del cuestionario sobre el clima de inversión en Bogotá, a través de:

- La aplicación de la encuesta a 6.126 empresarios.
- El análisis de los resultados de la encuesta y elaboración de informe.
- La presentación de resultados de la Encuesta del Clima de los Negocios y la Inversión en Bogotá, en el foro sobre la situación y perspectivas de la economía Bogotana en alianza con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Invest In Bogotá y la ANDI.

Generación de información y conocimiento económica y empresarial, de la región Bogotá – Cundinamarca

Cuyo objetivo es mejorar la información y el conocimiento sobre la situación y perspectivas del entorno de los negocios en Bogotá y su región.

Publicación de información y análisis sobre el entorno económico y empresarial de Bogotá y la región, perspectivas y recomendaciones para mejorar el entorno de los negocios en la ciudad y la región, a través de: Observatorio y Balance Económico de la región Bogotá - Cundinamarca, Informe de Coyuntura Económica Regional en alianza entre la CCB, Banco República y Dane, Tablero de

Indicadores, Boletín Cifras, Mejores prácticas de financiamiento de ciudades, Encuesta sobre la Gobernanza en Bogotá y Cundinamarca, Encuesta ESAL, Comportamiento en el cierre de brechas de competitividad de Bogotá en el contexto América Latina.

Comisión Regional de Competitividad de Bogotá y Cundinamarca

Es una instancia de concertación público – privada que promueve un entorno favorable a la generación sostenible de riqueza y calidad de vida para sus habitantes.

Los avances de la CRC deben ser consultados con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, entidad que desde el 1 de julio de 2013 ejerce la Secretaría Técnica de la Comisión.

Estrategia de Mercadeo de Ciudad

Cuyo objetivo es trabajar conjuntamente con otros actores para el posicionamiento internacional de la ciudad, a través de proyectos, programas de promoción, eventos y comunicaciones que permitan construir asociaciones positivas y destacar los atributos de Bogotá en materia cultural, turística y de negocios, así:

- Identificación de 110 iniciativas para la promoción internacional de la ciudad y trabajo articulado entre entidades socias para la gestión de importantes proyectos entre ellos: UFI Global Association of the Exhibition Industry, World Cities Culture Forum, Rio+20, ATP 250, BAM, BOMM, artBo, Rock al Parque, Encuentro Internacional, primera línea del Metro, Festival de Teatro.
- Realización de la Misión Multisectorial de Promoción Internacional de Bogotá en Santiago de Chile, en donde se presentó a Bogotá como ciudad atractiva para la inversión, los negocios, la cultura y el turismo.
- Inicio del monitoreo de noticias de Bogotá en medios de comunicación internacionales con el propósito de conocer la percepción sobre Bogotá en el exterior.
- Publicación de artículos sobre Bogotá en medios internacionales: New European Economy, Financial Times y fDi.
- Se inició el proceso de activación de la marca de Bogotá a través de material promocional y maquetas tridimensionales de la marca. También se está trabajando en el desarrollo de la marca de los clusters con base en la marca de Bogotá.

Buró de Convenciones de Bogotá

Su objetivo es impulsar acciones de mercadeo concertadas entre el sector público y privado, que permitan a la ciudad ser líder en realización de congresos y posicionarse en el mercado de convenciones y viajes de incentivo.

- 52 eventos internacionales captados para la ciudad.
- 175 afiliados al Buró.
- Zona MICE II: 92 vendedores, 62 compradores y 860 citas realizadas durante la rueda.
- Participación en 6 ferias internacionales y 4 misiones comerciales.
- 130.711 visitas durante el 2014 al portal del Buró.
- 1.745 seguidores en Twitter.
- 1.908 seguidores en Facebook.
- 23 Boletines informativos del sector MICE.

- 12 reporte de análisis de prensa positiva y negativa de Bogotá.

Apoyo a la gestión de Invest in Bogotá

Su objetivo es apoyar las acciones de Invest In Bogotá para la promoción de atracción de inversión extranjera directa a Bogotá y Cundinamarca, con el fin de contribuir al desarrollo económico, generar ingresos y crear empleos para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y el departamento.

- Invest ha llegado a diversos mercados en países de América, Europa y Asia a través de viajes de campaña y participación en reconocidos eventos sectoriales.
- Entre el año 2007 y el 2014 ha facilitado la materialización de 172 proyectos de inversión en sectores de alto valor agregado, que superan los 1.075 millones de dólares y generan más de 16.700 empleos.

Sistema de Monitoreo y Mejora del Entorno para los Negocios -SiMo-

Su objetivo es consolidar un mecanismo de integración de entidades públicas y privadas para la identificación de obstáculos al entorno para los negocios en Bogotá, que permita plantear y gestionar acciones para superarlos y hacer seguimiento al clima del entorno para los negocios.

- Realización de 6.126 encuestas empresariales, y priorización de los obstáculos más relevantes en los que debe concentrar acciones el SiMo.
- El SiMo en representación de Bogotá participó en el Programa de Asistencia Técnica para la mejora del ambiente de negocios liderado por el DNP.
- Vinculación de la Dirección de Productividad y Competitividad de MinComercio, la cual hace seguimiento a la información reportada al Banco Mundial para la construcción del Doing Business.
- Adición de función para la Comisión Intersectorial para la Integración Regional y la Competitividad del Distrito Capital, para hacer seguimiento al posicionamiento competitivo y entorno de negocios de la ciudad-región y coordinar la implementación de acciones que contribuyan a incrementar la competitividad de la Región.

Especialización Estratégica de Bogotá y Cundinamarca

Realizar jornadas de transferencia de conocimiento sobre el desarrollo de ejercicios de especialización estratégica productiva de los territorios, para identificar aquellos elementos metodológicos más adecuados a las necesidades regionales que permitan definir una hoja de ruta y abordar el ejercicio de especialización estratégica productiva de Bogotá y Cundinamarca.

- Avance en la construcción de los términos de referencia para la contratación del ejercicio, la apertura de la invitación internacional a firmas consultoras, la evaluación y selección del contratista.
- Invitación a siete (7) firmas internacionales, recepción de cuatro (4) propuestas y selección de la firma IDOM.
- Avance en el proceso de contratación en donde para el primer semestre 2015 se adelantará el ejercicio de Especialización Estratégica Productiva para Bogotá y Cundinamarca.

Plan de Logística Regional fase III

Su objetivo es implementar los proyectos y recomendaciones propuestos en la fase II, a través de la suscripción del convenio de asociación para la implementación y puesta en marcha de los proyectos priorizados en la Fase II tales como: Plataformas logísticas, observatorio de logística regional, promoción de la política de logística regional y demás proyectos de facilitación de trámites.

3.6.2. Emprendimiento y fortalecimiento empresarial**Informe de Emprendimiento GEM Bogotá 2013 – 2014**

Identificar y caracterizar el comportamiento y la dinámica del emprendimiento en Bogotá con el propósito de orientar las políticas y acciones públicas y privadas para promover el emprendimiento en Bogotá y la Región.

- Aplicación de la encuesta a una muestra representativa de 2 mil personas en Bogotá y a 36 expertos en temas del entorno del emprendimiento en la ciudad.
- Elaboración de un informe digital con los resultados del informe GEM Bogotá 2013 - 2014.

Encuesta identificación de necesidades de servicios empresariales para las entidades sin ánimo de lucro – ESAL

Su objetivo es ampliar y complementar la información y el conocimiento sobre las características, así como sobre las necesidades de apoyo empresarial de las ESAL con el propósito de identificar acciones y servicios de apoyo empresarial que desde la entidad se podrían implementar para facilitar el cumplimiento anual del registro y de la renovación y contribuir a su fortalecimiento y sostenibilidad.

- Aplicación de la encuesta a una muestra representativa de 381 representantes legales de las ESAL.
- Realización de tres (3) grupos focales para conocer la opinión de los representantes legales de las ESAL y las recomendaciones para fortalecer las estrategias y políticas públicas y privadas orientadas a facilitar la gestión y la sostenibilidad de estas entidades.
- Elaboración de un informe final con los resultados de la encuesta sobre servicios empresariales para las entidades sin ánimo de lucro- ESAL-.

Servicios Empresariales de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial

Cuyo objetivo es fortalecer las capacidades empresariales para incrementar la competitividad y la generación de valor compartido de las empresas.

- 1.863 empresas creadas con el apoyo del modelo.
- El índice de empresas que permanecen activas en el mercado a los tres (3) años respecto al número de empresas que fueron creadas con el apoyo de Bogotá Emprende es de 42,45%.
- Se colocaron \$893 millones de recursos de financiamiento y/o inversión con el apoyo del modelo.
- Con el apoyo de la ruta de internacionalización 34 empresas exportaron.
- 50 empresarios vinculados al programa de compras públicas.
- El 83% de las empresas que exportaron en 2013, exportaron más de dos (2) veces.
- 3.726 empleos generados con el apoyo de Bogotá Emprende.

- 48% de las empresas diagnosticadas con potencial exportador cuentan con un plan de internacionalización.
- El incremento en productividad de los empresarios atendidos por el programa de apoyo al sector agrícola y agroindustrial fue de 16,8%.
- El 126% de las empresas que hacen parte de la ruta de industrias Creativas y Culturales presentaron mejoras en competitividad.
- 18.761 usuarios vinculados a través del diligenciamiento de 19.419 diagnósticos empresariales. De los diagnósticos diligenciados, 6.227 (32%) corresponden a diagnósticos de creación, 10.052 (52%) a empresarios en etapa de formalización y 3.140 (16%) a empresarios en etapa de fortalecimiento.
- De los usuarios que se vincularon al modelo 2.005 cuentan con servicio de acompañamiento y 6.890 con servicio de seguimiento en sus rutas empresariales (no incluye empresarios en etapa de formalización).
- Cumplimiento de 2.303 sueños de los empresarios de Bogotá y la región; adicionalmente ya hay concertados 5.759 sueños para cumplimiento en 2015 (dada la metodología diferencial en la intervención no incluye los 18.500 registros mercantiles de empresarios informales ni los 297 objetivos alcanzados por 97 creadores de empresa que finalizaron el programa de arranque de empresa).
- Portafolio de más de 291 servicios estructurados de acuerdo con la realidad de la región por eje temático y segmento de cliente.
- Se realizaron 61 campañas de telemarketing a un total de 12.144 usuarios que se encuentran en proceso de seguimiento desde el inicio del modelo; del total de clientes gestionados, 6.326 fueron contactados efectivamente de los cuales el 52% manifestó su interés en continuar el proceso.
- Se registraron 243.103 asistencias en más de 134.991 servicios empresariales:
 - Servicios de información: 10.967 empresarios accedieron a documentos y herramientas en temas como estrategia y administración, competencias empresariales, innovación, mercadeo y ventas, producción y calidad, idea de negocio, legal y trámites, financiero y financiamiento y temas especializados del sector agrícola y agroindustrial. Adicionalmente se lograron más de 292.456 visitas al mini-home del modelo, y se enviaron 10 boletines virtuales a más de 139 mil usuarios con información relevante de eventos, novedades, noticias de la CCB y del ecosistema del emprendimiento.
 - Servicios de formación: Se registraron 79.015 asistencias en 1.855 actividades. El 47,5% de los asistentes participaron en actividades del portafolio de creación y fortalecimiento Multisectorial, el 20,3% participaron en el portafolio de internacionalización, el 16,1% en actividades especializadas para industrias creativas y culturales, el 7% en el de gestión de la innovación, el 5,8% en actividades de apoyo al sector agroindustrial, el 1,6% en actividades de apoyo a la formalización y el 1,6% en actividades de apoyo al sector de confección.
 - Servicios de asesoría: 53.661 asistencias a un total de 49.425 servicios. El uso de estos servicios incluye 93 consultorías especializadas en implementación de sistemas de calidad, normas internacionales de información financiera, gestión estratégica de mercadeo, diseño de página web, diseño de etiquetas y certificación de calidad en diferentes normas especializadas.
 - Servicios de contacto: Contacto comercial: se realizaron 194 actividades con la participación de 9.664 empresarios y expectativas de negocios reportadas por \$182.616 millones. Contacto financiero: se llevaron a cabo 21 jornadas de financiamiento con la participación de 704 asistentes; cuatro (4) ruedas de soluciones financieras con la participación de 10

entidades financieras y 234 empresarios de alto potencial; ocho (8) foros de inversión y dos (2) ruedas con la participación de 159 empresarios. Se encuentra en negociación la colocación de recursos de inversión por \$2.819 millones.

Plan Convive - Sedes de Convivencia Empresarial

Promover en las empresas, sus colaboradores y su entorno, la implementación de acciones preventivas y pedagógicas frente al manejo de los conflictos, buscando trascender hacia buenas prácticas que fortalezcan los escenarios de convivencia empresarial.

Se intervinieron 169 empresas con el Plan Convive, y se formaron 466 trabajadores de las empresas intervenidas.

Plan Educa

Cuyo objetivo es brindar herramientas para desarrollar competencias sociales en los jóvenes, para la transformación del conflicto escolar, a partir de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), con lo cual se busca incluir a esta población en proyectos de emprendimiento, en proyectos productivos o como mano de obra calificada para las empresas.

- Número de colegios participantes: 422
- Número de actores formados: 91.525
- Número de actores sensibilizados: 1.138.166
- Número de procesos conciliatorios: 56.822
- % de acuerdos en conciliación escolar: 97

3.6.3. Formalización**Misión de formalización empresarial**

Formular una propuesta de políticas, estrategias y recomendaciones en materia tributaria y de parafiscales, a los gobiernos nacional, departamental y distrital, para remover las condiciones estructurales que impiden a las empresas ser sostenibles en la formalidad y equilibrar las cargas y beneficios que recaen en las empresas con prioridad en las mini-micros, micros y pequeñas.

- Realización de la encuesta de costos de cumplimiento tributario de las MIPYMES y análisis según tipos de empresas (por tamaño, sector, ubicación), principales impuestos y diferentes etapas en el proceso de cumplimiento tributario.
- Elaboración del mapa de proceso y trámites de registro único tributario ante la DIAN y elaboración de propuesta de re-ingeniería del proceso.
- Análisis del marco regulatorio tributario de las Mipymes.

Encuesta sobre el impacto de la Ley de Formalización Empresarial en Bogotá (Ley 1429 de 2010)

Conocer y analizar la opinión de los empresarios sobre el impacto de la Ley para su actividad económica y comercial y los aspectos que limitan el alcance de la Ley para reducir la informalidad empresarial y asegurar la permanencia de las empresas en la formalidad.

- Aplicación de la encuesta a una muestra representativa de 501 empresarios.

- Realización de tres (3) grupos focales para conocer la opinión de los empresarios sobre la Ley de Formalización y sus recomendaciones para promover la formalización de las empresas.
- Elaboración de un informe final con los resultados de la encuesta sobre la Ley de Formalización Empresarial y Generación de Empleo.

Programa de Formalización Empresarial

Su objetivo es fomentar la cultura de la formalidad en Bogotá y los municipios de la región, por medio de una oferta de servicios empresariales orientados al fortalecimiento y mejoramiento de la competitividad, y facilitar su inserción a un tejido empresarial sostenible.

- Fueron gestionados 18.564 registros de los cuales 11.510 corresponden a personas naturales y 7.054 a establecimientos de comercio.
- Del año 2010 hasta el 2014 se han realizado un total de 60.700 registros mercantiles, de los cuales el 65% corresponde a personas naturales y jurídicas y el resto a establecimientos de comercio.

3.6.4. MIPYME**Gran Encuesta PYME**

Aunar esfuerzos para la realización y análisis de la gran encuesta Pyme módulo regional Bogotá, con el propósito de consolidar una herramienta para generar conocimiento sobre la situación y perspectivas de la PYME en Bogotá.

- Diseño y aplicación de la encuesta a 833 empresarios industria, comercio y servicios.
- Análisis de los resultados para el agregado nacional así como un análisis de las variables incluidas en los módulos de situación actual, financiamiento, perspectivas y acciones de mejoramiento para el caso particular de la ciudad de Bogotá.
- Gran Encuesta Pyme en Bogotá y publicación del informe de resultados en alianza con ANIF.

Arbitraje Mipymes

Incentivar el uso del arbitraje en las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), ofreciendo un servicio ágil, económico y de fácil acceso. Se atendieron 332 casos MIPYMES en el año.

3.6.5. Fomento de la innovación y actualización tecnológica**Sistema de Gestión de la Innovación: II Fase de consolidación y dinamización**

Adelantar la etapa de consolidación y dinamización del Sistema de Gestión de la Innovación para articular la oferta de investigación, desarrollo tecnológico e innovación con las demandas de las empresas de Bogotá y Cundinamarca por estos servicios.

- Dinamización y consolidación de esta plataforma virtual.
- Vinculación de 731 usuarios.
- Publicación de 900 contenidos, entre noticias, convocatorias, casos de éxito, estudios de patentes y vigilancia tecnológica, entre otros.

Programa de Gestión de la Innovación

Su objetivo es promover la gestión de la innovación en las empresas de la ciudad - región, desarrollando las competencias necesarias en los empresarios para que la implementen de manera sistemática y sostenida en el tiempo, mejorando su competitividad en los mercados nacionales e internacionales, generando rentabilidad, empleo y riqueza a la sociedad.

- 27 empresas iniciaron el programa de gestión de la innovación en 2014, finalizaron en 2015.
- 19 empresas que iniciaron en el año 2013, finalizaron exitosamente la etapa de capacitación en 2014, cumpliendo al menos el 80% de asistencia.
- Ocho (8) empresas recibieron la certificación de buenas prácticas de innovación.
- El 60% de las empresas cuentan con un completo plan de innovación que hará parte de su sistema de gestión de la innovación, las demás que no lo culminaron se llevan una cartera de proyectos priorizados, realizaron análisis de sus empresas que les permiten tomar acciones o generar proyectos y tienen un alto porcentaje de sensibilización frente a temas de innovación.
- ROI de proyectos de innovación incremental superior a 1. En 2014 el ROI de estos proyectos fue 1,63.

4. OTRAS ACTIVIDADES ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS A LA CCB

4.1. Métodos alternativos de solución de controversias

4.1.1. Logros de la gestión 2014

Servicios empresariales (conciliación y arbitraje)

Reglamentos y calidad

El Ministerio de Justicia y del Derecho, aprobó los reglamentos del Centro: Reglamento General, Arbitraje, Arbitraje Mipymes, Arbitraje internacional, Amigable Composición y reglamento del conciliador.

Internamente, se desarrollaron cambios importantes en los procedimientos y en el sistema SIMASC en lo que tiene que ver con alarmas, motivo de no aceptación de trámites, reportes, ajustes en los perfiles y permisos de usuarios para las operaciones de arbitraje y conciliación.

Operadores

Durante todo el año se realizaron capacitaciones y eventos dirigidos a los árbitros, secretarios y conciliadores, con el fin de mantenerlos actualizados y brindarles mejores herramientas y conocimientos para el desempeño de sus funciones, así mismo, se implementó el nuevo esquema de evaluación de conciliadores con excelentes resultados y se conformó la lista de árbitros internacionales.

Infraestructura

La sede administrativa se trasladó para la Sede Chapinero, con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes y mayor comodidad a los empleados; en la sede Cedritos se adecuaron nuevas salas para el servicio de conciliación. Para el nuevo edificio que estará ubicado en la calle 76 con carrera 11 se elaboraron los diseños.

Virtualización

Se continuaron desarrollando mejoras en el aplicativo para brindar un mejor servicio virtual tanto a los operadores como a los clientes finales, se destaca la puesta en producción de la secretaría virtual para los trámites arbitrales.

Eventos

Durante el 2014 se realizaron 12 tertulias de arbitraje en temas de interés para toda la comunidad arbitral y jurídica. Igualmente, se llevaron a cabo eventos nacionales e internacionales con expertos de primer orden mundial y nacional en temas relacionados con los MASC.

Alianzas

El Centro estableció alianzas con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales destacándose las alianzas realizadas con ICDR, Corte Permanente de Arbitraje de la Haya y American

Arbitration Association, el ámbito internacional, y con la Superintendencia de Industria y Comercio, para tramitar casos de consumo, en el nacional.

Nuevos servicios

El servicio de insolvencia, empezó su prestación para personas naturales no comerciantes y de amigable composición.

Responsabilidad social

Durante el 2014 se aumentó la cobertura del servicio de arbitraje MIPYMES gratuito (servicio de arbitraje gratuito para MIPYMES, en casos con cuantías menores a 50 millones de pesos) y se realizaron jornadas de conciliación gratuitas dirigidas a la población de menores recursos.

Área Social

Plan Escolar

En el marco del Plan Escolar, que busca promover la convivencia y la solución pacífica de los conflictos en los colegios públicos del distrito, se resaltan los siguientes logros:

- Apoyo Empresarial: se suscribieron alianzas internas y externas para lograr la incorporación de los jóvenes “Hermes” a proyectos productivos, oportunidades de estudio o como mano de obra para empresas calificadas.
- Plan Regional: implementación exitosa del modelo innovador “Plan Regional” en 16 instituciones educativas en el oriente de Cundinamarca, lo cual permitirá ampliar de forma considerable la cobertura regional del programa.
- Autogestión: implementación del proceso de autogestión en 48 instituciones educativas de Bogotá – Región, puesta en marcha de planes de convivencia y primer simposio autogestión.
- Plan de Formación Docente: realización de 30 eventos masivos de formación docente.
- Redes Sociales: alianza con SI99 S.A (operadores Transmilenio), acompañamiento a la construcción y lanzamiento del personaje Hermes, II foro Juvenil Convivencia y Emprendimiento.
- Redes Virtuales: apoyo audiovisual para creación del personaje Hermes, campaña de lanzamiento personaje Hermes, noticias de divulgación Foro/Boletín CAC, cubrimiento a eventos; aumento en la comunidad virtual con más de 1.270 fans en Facebook.

Plan Convive

Los principales logros obtenidos por el Plan Convive en el 2014 fueron:

- Implementación del programa de Convivencia Empresarial en empresas del sector industrial manufacturero de las cuales el 33% pertenecen a las micro y pequeñas, el 57% medianas y el 10% a grandes empresas, principalmente de las localidades como Kennedy, Engativá, Puente Aranda, Antonio Nariño.
- Ejecución de más de 50 proyectos e iniciativas de convivencia empresarial, los cuales permiten visibilizar las herramientas dadas por el programa en cada una de las empresas y la medición de su impacto en los trabajadores.
- Sensibilización de más de 500 microempresas acerca de la convivencia empresarial.

- Realización de alianzas estratégicas con gremios sectoriales para impulsar la convivencia empresarial.
- Apoyo en Bogotá y la Región en convivencia ciudadana a través de la realización de 12.700 audiencias de conciliación en equidad a través de las sedes de convivencia empresarial y las jornadas adelantadas.
- Desarrollo de jornadas de conciliación en equidad en seis (6) localidades de Bogotá y nueve (9) municipios, igualmente se participó en cinco (5) Ferias regionales de la CCB.

4.1.2. Resultados relevantes

Adicional a los logros mencionados, a continuación se presentan los principales resultados cuantitativos:

Ingresos totales	\$9.939.147.318
Ingresos por arbitraje	\$7.907.928.350
Número de trámites arbitrales	318
Número trámites de arbitrajes MIPYMES gratuitos	332
Ingresos por conciliación	\$1.981.886.821
Número de trámites conciliatorios	9.451
Número de trámites conciliatorios en jornadas de conciliación gratuitas	443
% de acuerdos en conciliación en derecho	81%
Número de colegios participantes en programas de MASC escolar Bogotá	342
Número de colegios participantes en programas de MASC escolar fuera de Bogotá	80
Número de procesos conciliatorios realizados en el contexto educativo	56.822
% de acuerdos en conciliación escolar	97%
Número de empresas intervenidas con Plan Convive	169
Personas formadas en Convivencia Empresarial	466
Jornadas de convivencia empresarial	26
Número de Audiencias de conciliación en equidad	12.735
% Acuerdos en conciliación en equidad	95%

4.2. Programas cívicos y sociales

4.2.1. Logros de la gestión 2014

Gestión del entorno de los negocios

Sistema de Gestión de la Innovación

Se continuó la etapa de dinamización y consolidación del Sistema de Gestión de la Innovación – Plataforma Bogotá Innova, vinculando 731 usuarios que están haciendo uso de las herramientas y de la información que ofrece la plataforma. Se publicaron más de 900 contenidos claves de interés relacionados con innovación como noticias, convocatorias, casos de éxito, estudios de patentes y vigilancia tecnológica, entre otros.

Plan de Logística Regional

Para la fase III de implementación de este Plan se suscribió un Convenio con el Distrito e Invest in Bogotá con el fin de poner en marcha la unidad de coordinación público privada para el mejoramiento del desempeño logístico de la ciudad y la Región, y la ejecución de proyectos como las plataformas logísticas, el Observatorio Regional de Logística, la facilitación de trámites, etc. Se logró la vinculación del Ministerio de Transporte, el DNP y de entidades de cooperación como el BID y la CAF. Por otra parte, se suscribió el Memorando de Entendimiento con la Organización Mundial de Ciudades y Plataformas Logísticas – OMCPL, escenario colaborativo para compartir experiencias y buenas prácticas entre los países y ciudades pioneras en el desarrollo de proyectos de plataformas logísticas como Estados Unidos, México, Francia, China, Panamá, Ecuador y Argentina.

Alianzas Público – Privadas

La CCB en alianza con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor realizó el taller sobre Alianzas Público Privadas para presentar la experiencia mexicana relacionada con la implementación del Programa para el Impulso de Alianzas Público Privadas en los Estados Mexicanos (PIAPPEM), y se acordó conformar un equipo de trabajo para definir el plan de acción para el fortalecimiento de la institucionalidad de APPs del Distrito.

Estrategia de Mercadeo de Ciudad

La marca de Bogotá tuvo presencia en importantes eventos de carácter internacional como ATP 250 Claro Open Colombia y los Diálogos de Alto Nivel Rio+20. Igualmente, con el apoyo de la Secretaría de Cultura de Londres se realizó el lanzamiento del World Cities Culture Report 2013 en español, en el que se destaca a Bogotá como ciudad cultural. Se inició la activación de la marca de Bogotá en ocho de los Clusters que lidera la CCB y se realizaron publicaciones sobre Bogotá en fDi y Financial Times, sobre los atributos de Bogotá en negocios, inversión, turismo y cultura.

Sistema de Monitoreo del Entorno para los Negocios

Se diseñó y puso en marcha el Sistema de Monitoreo del Entorno para los Negocios de Bogotá para identificar y gestionar oportunidades de mejora para lo cual se aplicó la “Encuesta de Clima de Negocios e Inversión de Bogotá” a 6.126 empresas, que definen el plan de acción para 2015. Entre tanto, se realizó con Codensa un mapeo del proceso y de actores involucrados en la energización de predios para el sector productivo con el fin de ofrecer información y atención personalizada a empresarios e inversionistas y así mejorar en esta materia en el Doing Business. De igual manera con el DNP se trabajó en la mejora en los trámites de apertura de empresas y el de licencias de construcción promoviendo la simplificación de trámites con las curadurías.

Bogotá 2025

Se generó un diálogo colaborativo entre líderes y grupos de interés de la ciudad, sobre las realidades y alternativas posibles, dirigido a orientar la gestión estratégica del desarrollo de la ciudad y contar una agenda para su implementación a través de la construcción de escenarios posibles sobre el futuro de Bogotá al 2025.

Especialización estratégica productiva

Se inició en 2014 el ejercicio de especialización estratégica productiva de Bogotá y Cundinamarca con el acompañamiento metodológico de la firma IDOM de España. A partir de los estudios existentes se hizo el análisis del contexto regional y se construyó el modelo de gobernanza del proyecto. Los resultados de este proyecto serán insumo para la iniciativa Bogotá 2025, descrita en el punto anterior.

Negocios Responsables y Seguros

Se publicó el Modelo de Gestión de Riesgo de LA/FT para los sectores de Transporte y de Juegos de Suerte y Azar; se llevó a cabo la Celebración del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos y se avanzó en el desarrollo de la estrategia de Cultura de la Legalidad.

Anticorrupción

En el marco del Foro Urbano Mundial (WUF-Medellín), la CCB y el PNUD organizaron el Panel “Aportes de la anticorrupción a la equidad urbana” y fue publicada su relatoría. Así mismo, se elaboró y publicó la Guía Práctica sobre el Estatuto Anticorrupción y se organizó la Celebración del Día Internacional contra la Corrupción.

Coalición Empresarial contra el Contrabando - CECC

La Coalición realizó comentarios al Proyecto de Ley Anti-Contrabando que se está gestionando en el Congreso de la República. Por otra parte, se obtuvieron los resultados del capítulo sobre contrabando de la Encuesta de Percepción de Seguridad Empresarial.

Paz

La CCB participó en el Seminario Escenarios Postconflicto en Colombia organizado en Barcelona por el Instituto Catalán Internacional para la Paz (ICIP), con la ponencia “El papel del sector empresarial en la construcción de la paz en Colombia”. Así mismo, elaboró y publicó la “Guía para la Construcción de la paz” y se llevaron a cabo los grupos focales con empresarios, sociedad civil y autoridades locales para identificar y comprender los desafíos que supone para el conjunto de la sociedad colombiana la construcción de la paz. Por otra parte, la CCB participó en la iniciativa privada “Soy Capaz” y en el evento inaugural de Business for Peace en Turquía.

Prevención de la Extorsión a Mipymes

En Convenio con País Libre, se realizó la primera mesa interinstitucional de extorsión en Bogotá y se elaboró el Diagnóstico sobre la extorsión en la ciudad.

Convenio Policía Nacional

En el marco del convenio con la Policía Nacional, se desarrolló e implementó un aplicativo sobre Procedimientos de Policía y Atención al Ciudadano. De igual forma, se graduaron 38 Policías en el curso sobre técnicas de periodismo digital y Community Manager. Se hizo entrega del diagnóstico, manual de marca, estilo, y crisis, y política de uso, para el manejo de las redes sociales en la Policía Nacional, y finalmente, se realizó el Seminario “El Poder de las redes sociales y las nuevas formas de comunicación”.

Proyecto Mediación Policial

A través del proyecto de Mediación Policial se graduaron 40 mediadores policiales en Colombia quienes trabajarán en dos pilotos en la localidad de Chapinero y en el municipio de Soacha; se llevó a cabo el Seminario Internacional sobre Mediación Policial en Colombia.

Gestión Urbana

Se presentaron propuestas y recomendaciones para la revisión del POT de Bogotá y de Soacha. De igual manera, se apoyó técnicamente el desarrollo de estudios de diseño y estrategia de intervención a los proyectos Memoria urbana calle 26 “Adopte un monumento” y Camino de Monserrate.

En desarrollo del Convenio con Congreso Visible, se realizaron tres (3) debates con candidatos al Senado, Cámara de Representantes y Presidencia. Además de hacer seguimiento mensual a proyectos de ley de la agenda legislativa del País.

Por otra parte, en el marco del Convenio con la Fundación de Empresarios por la Educación, se avanzó en la mejora de la calidad de la Educación en Bogotá y Cundinamarca, y a través del Convenio Bogotá Cómo Vamos, se hizo seguimiento a las políticas públicas distritales y se presentaron recomendaciones al Distrito.

Gestión Regional

Se logró mayor presencia de la CCB en su zona de influencia a través de la realización de siete Ferias de Servicios Empresariales en igual número de provincias, con el apoyo de 20 organizaciones y la asistencia de más de 12.500 personas, entre empresarios, emprendedores y ciudadanos, 250 emprendedores crearon formalmente su empresa (nuevas matrículas), la realización de 800 audiencias de conciliación y más de 4 mil estudiantes sensibilizados en emprendimiento temprano. Se articularon y movilizaron actores para la consolidación de seis (6) Mesas Provinciales de Competitividad en Cundinamarca, las cuales gestionan trece proyectos de productividad y competitividad a través de los aliados que las integran, además de la gestión de cinco (5) proyectos estratégicos para el desarrollo de las provincias de Guavio, Sabana Centro, Soacha y Sumapaz, de la región Bogotá – Cundinamarca, en las áreas de innovación, minería, turismo y agroempresa.

En materia de integración regional la CCB, acompañó y respaldó la conformación del Comité de Integración Territorial como iniciativa de integración entre Bogotá y Municipios de la Sabana, en donde participa la Gobernación de Cundinamarca; así mismo, la conformación de la Región Administrativa y de Planificación Especial – RAPE Región Central integrada por los departamentos de Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima junto con el Distrito Capital.

Se avanzó en el fortalecimiento de la Red de Cámaras de Comercio de Asocentro a través de la estructuración y el desarrollo de Modelos de Desarrollo Sectorial (en agroindustria y turismo) y Transversal (en emprendimiento e innovación empresarial), para transferirlos a las trece Cámaras de Comercio del Centro-Sur del país, Asocentro, buscando su mejoramiento competitivo y apoyar el desarrollo de su capacidad de gestión.

Gestión del conocimiento

La Vicepresidencia de Gobernanza generó información y conocimiento para orientar los proyectos y programas de la CCB y avanzar en la orientación estratégica sobre el futuro de la ciudad.

Misión de Formalización Empresarial

Con la Misión de Formalización Empresarial se identificó la carga tributaria que incide en las Mipymes y se construyó una propuesta sobre las acciones a implementar para simplificar el registro tributario RUT y RIT con la asesoría metodológica de la firma E&Y y el acompañamiento de la DIAN y la Secretaría de Hacienda Distrital.

Fortalecimos el reconocimiento y liderazgo de la CCB como la entidad referente en información y conocimiento en temas estratégicos sobre la actividad productiva y el entorno para la inversión: clima de los negocios, comportamiento y dinámica económica, empresarial y del posicionamiento internacional de Bogotá y la región.

En alianza con ANIF se presentó la Gran Encuesta Pyme en Bogotá. Se continuó con la caracterización jurídica, económica, social y empresarial de las ESAL y se concluyó la encuesta de identificación de necesidades para su fortalecimiento.

Cluster

Para apoyar la gestión de las iniciativas de Cluster que lidera la CCB, se generó información y conocimiento sobre las características económicas y empresariales para joyería, música y turismo de salud; se avanzó en los procesos de contratación de seis (6) estudios para la caracterización de la oferta productiva de la industria de la comunicación gráfica, plan de acción para el cierre de brechas en formación y capacitación del talento humano de empresas del Cluster de turismo de negocios y eventos de Bogotá, caracterización de la oferta productiva del sector de cosméticos en Bogotá-Región; plan de acción para el desarrollo competitivo de las empresas del Cluster de industrias creativas y de contenidos; segmentación de los Cluster de cuero, calzado y marroquinería y prendas de vestir; y necesidades de formación y capacitación de talento humano de los segmentos del Cluster de software y tecnologías de la información.

Entorno económico y empresarial

Se realizó el análisis de la dinámica del emprendimiento en Bogotá, comparada con las principales ciudades del país y a nivel internacional, y se realizó el informe Anual de Emprendimiento GEM Bogotá 2013- 2014; además de generar conocimiento sobre el ecosistema para el emprendimiento en Bogotá en los temas de financiación, redes empresariales y emprendimiento de la mujer.

Igualmente se aportó información y conocimiento especializado para orientar programas y proyectos de la CCB como Cluster, emprendimiento, formalización empresarial, proyecto Mega y oportunidades de negocios.

Gobernanza

Se realizó la primera encuesta de Gobernanza sobre la Articulación Público Privada en Bogotá y 19 municipios de Cundinamarca. Igualmente, se avanzó en la evaluación de los dos primeros años del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana: 2012 – 2016”, en los temas estratégicos para contar con un

entorno más favorable para el sector empresarial y la calidad de vida de los bogotanos, y se presentaron los resultados del estudio sobre financiamiento de grandes ciudades en asocio con el Lincoln Institute of Land Policy y la Universidad del Rosario.

Observatorio de Seguridad

En desarrollo de la Encuesta de Percepción y Victimización, se hicieron presentaciones públicas (incluidas Alcaldías Locales) de las encuestas correspondientes al segundo semestre 2013 y al primer semestre de 2014. Se presentaron también los capítulos sobre lavado de activos y corrupción de la Encuesta de Percepción de Seguridad Empresarial de 2014.

Balance de la seguridad en Bogotá y Cundinamarca

Se elaboraron las publicaciones con nueva imagen de los Balances de Seguridad de Bogotá y Cundinamarca correspondientes al año 2013 y de Bogotá para el primer semestre 2014. Así mismo, en asocio con la Presidencia de la República y el PNUD se llevó a cabo el Foro de Arquitectura Institucional para la Seguridad Ciudadana, y finalmente con la Fundación Despacio y AsdeLuz se organizó el Foro “Imaginemos la Luz”.

Convenio UNIANDES

Se realizó el inventario de políticas exitosas en seguridad en transporte público a nivel mundial y un balance preliminar de la victimización en el sistema. El documento será insumo para futuras recomendaciones de la encuesta de movilidad y satisfacción del transporte público.

Convenio FIP Seguridad Ciudadana

Se realizó el estudio de perfectibilidad sobre la evaluación de tres políticas públicas en seguridad (restricción al porte de armas, al Plan 75/100 y NUSE 123).

Gestión Urbana

Se realizaron análisis y recomendaciones en temas estratégicos para la competitividad y calidad de vida con cifras actualizadas a 2014:

- Observatorio de Movilidad: aborda las temáticas de sostenibilidad, modos alternativos de transporte, metro e intermodalidad.
- Observatorio de la Gestión Urbana en materia de planeación y ordenamiento territorial, gestión urbana, valor del suelo y espacio público.
- Boletines sobre la Primera Línea de Metro.
- Boletines de Renovación Urbana.
- Estudio sobre la Integración del transporte no motorizado y DOTS (realizado con la Fundación Despacio).
- Encuestas sobre la calidad del servicio del Aeropuerto El Dorado.
- Encuesta sobre el servicio del transporte público.

También se contribuyó al conocimiento de la ciudad con la realización de foros, debates, mesas de trabajo y espacios de concertación para la definición de políticas públicas en temas de transporte y movilidad sostenible, renovación urbana, ordenamiento territorial, etc.

Gestión para la cooperación

En materia de cooperación internacional se suscribió el Memorando de Entendimiento entre la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos-USAID y la CCB, para el desarrollo del proyecto “Implementación de sistemas adecuados de aire - combustible para la industria ladrillera”, el cual está en ejecución a través de la CAEM.

Se gestionó asistencia técnica para varias líneas estratégicas, entre ellas, el apoyo del BID para el “Piloto del Observatorio regional de Logística para Bogotá - Cundinamarca”, así como del PNUD para el desarrollo del proyecto Anticorrupción, y la cooperación técnica para Clusters a través de la Misión a Barcelona y la participación en el Mobile World Congress con apoyo de la Agencia Catalana ACCIO.

Se logró la vinculación de la CCB al proceso de construcción de la Agenda Internacional para el Desarrollo Post 2015, a la Red del Sector Privado del Banco Mundial, PSLO; al Congreso Mundial de Ciudades Inteligentes de Barcelona, a la Expo Global de las Naciones Unidas para la Cooperación Sur-Sur y al VII Foro Urbano Mundial. Igualmente, en desarrollo de las gestiones de cooperación Sur-Sur con la Agencia Presidencial de Cooperación - APC, se obtuvo la inclusión del Programa de Emprendimiento CCB en la “Guía de Buenas Prácticas de Colombia para la Cooperación Sur-Sur” para **ser transferido a otras ciudades o países que lo soliciten.**

Con respecto a la gestión de oportunidades de formación para la CCB se logró la participación de la entidad en cursos sobre registros públicos, acuerdos comerciales, pymes, transporte urbano y redes sociales con la cooperación de las agencias internacionales JICA, AECID, Banco Mundial y APC. Además se facilitó la generación de capacidades en metodologías de cooperación para ESALES y colaboradores CCB.

4.2.2. Resultados relevantes

Gestión del Entorno Competitivo

- Consolidación del Sistema de Gestión de la Innovación – Plataforma Bogotá Innova con 731 usuarios.
- Convenio con el Distrito e Invest in Bogotá y Memorando de Entendimiento con la Organización Mundial de Ciudades y Plataformas Logísticas – OMCPL en la Fase III del Plan de Logística Regional.
- Fortalecimiento de la marca de Bogotá a nivel local e internacional.
- “Encuesta de Clima de Negocios e Inversión de Bogotá” a 6.126 empresas.
- Mejora en los trámites de apertura de empresas con DNP y de licencias de construcción promoviendo la simplificación de trámites con las curadurías.
- Inicio del proyecto de especialización estratégica productiva de Bogotá y Cundinamarca.

Gestión Urbana y Movilidad

- Encuestas sobre la calidad del servicio del Aeropuerto El Dorado y el servicio del transporte público.
- Inicio del proyecto “Adopte un monumento” y Camino de Monserrate.
- Debates con candidatos al Senado, Cámara y Presidencia sobre proyectos de ciudad.

- Observatorio de Movilidad; Observatorio de la Gestión Urbana; Boletines sobre la Primera Línea de Metro; Boletines de Renovación Urbana y Estudio sobre la Integración del transporte no motorizado y DOTS.

Gestión de Seguridad Ciudadana y Empresarial

- “Guía para la Construcción de la paz”.
- Modelo de Gestión de Riesgo de LA/FT para los sectores de transporte y de juegos de suerte y azar en el marco de Negocios Responsables y Seguros.
- Guía Práctica sobre el Estatuto Anticorrupción y Celebración del Día Internacional contra la Corrupción.
- Capítulo sobre contrabando en la Encuesta de Percepción de Seguridad Empresarial.
- Aplicativo sobre procedimientos de policía y atención al ciudadano y formación a Policías en técnicas de periodismo digital y Community Manager.
- Graduación de 40 mediadores policiales en Colombia.
- Primera mesa interinstitucional de extorsión en Bogotá y diagnóstico sobre la extorsión en la ciudad.
- Balance de Seguridad de Bogotá y Cundinamarca.

Gestión Regional

- Siete (7) Ferias de Servicios Empresariales en provincias de Cundinamarca, con apoyo de 20 organizaciones y asistencia de 12.500 personas.
- Conformación del Comité de Integración Territorial entre Bogotá y municipios de la Sabana.
- Transferencia de conocimiento con la Red de Cámaras de Comercio de Asocentro.

Gestión y Transformación del Conocimiento

- Bogotá 2025: Diálogo entre más de 60 líderes y grupos de interés de la ciudad para la construcción de escenarios posibles sobre el futuro de la ciudad.
- Identificación de carga tributaria en la Misión de Formalización Empresarial y propuesta de acciones para simplificar el registro tributario RUT y RIT.
- Conocimiento sobre clima de los negocios, comportamiento y dinámica económica, empresarial y del posicionamiento internacional de Bogotá y la región. Gran Encuesta Pyme en Bogotá e informe Anual de Emprendimiento GEM Bogotá 2013- 2014.
- En clusters, generación de información y conocimiento sobre las características económicas y empresariales para joyería; música; turismo de salud, industria de la comunicación gráfica; software y tecnologías de la información; cosméticos; cuero, calzado y marroquinería; y prendas de vestir.
- Primera encuesta de Gobernanza sobre la Articulación Público Privada en Bogotá y 19 municipios.

Gestión de Proyectos de Cooperación Internacional

- Memorando de Entendimiento con la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos-USAID, para el desarrollo del proyecto “Implementación de sistemas adecuados de aire - combustible para la industria ladrillera”.
- Asistencia técnica de BID, PNUD y ACCIO para proyectos de logística regional, anticorrupción, gestión de clústers y Misión a Barcelona.

- Vinculación CCB a la construcción de la Agenda Internacional para el Desarrollo Post 2015, a la Red del Sector Privado del Banco Mundial, al Congreso Mundial de Ciudades Inteligentes de Barcelona, a la Expo Global de las Naciones Unidas para la Cooperación Sur-Sur y al VII Foro Urbano Mundial.
- Inclusión del Programa de Emprendimiento CCB en la “Guía de Buenas Prácticas de Colombia para la Cooperación Sur-Sur”.
- Cooperación de las agencias JICA, AECID, Banco Mundial y APC para formación de colaboradores CCB en registros públicos, acuerdos comerciales, pymes, transporte urbano y redes sociales.

4.3. Programas de apoyo empresarial

Logros y resultados relevantes de la gestión 2014

4.3.1 Fortalecimiento Empresarial

La Cámara de Comercio de Bogotá, en el año 2014 consolidó su modelo de prestación de servicios empresariales que se encuentra soportado en cinco (5) premisas: 1) Diagnosticar al emprendedor o empresario, formal o informal, para ayudarlo a identificar sus necesidades, 2) Generar una ruta integral de servicios o plan de trabajo que le ayude a resolver dichas necesidades, 3) Hacer seguimiento y acompañamiento al empresario para darle valor agregado al proceso, 4) Poder medir el impacto de los servicios ofertados en la situación empresarial de los usuarios y 5) Ser más eficientes en el uso de los recursos, otorgando al empresario servicios acordes al grado de desarrollo de su iniciativa o empresa.

Para lograr el objetivo del modelo y cumplir con estas cinco (5) premisas, la Cámara puso a disposición de la comunidad empresarial más de 290 servicios estructurados de acuerdo a la realidad empresarial de la región y al mismo tiempo habilitó a un grupo de más de 50 profesionales para acompañar el progreso de cada uno de los emprendedores y empresarios participantes en el modelo.

A través de este portafolio y de la constante capacitación a sus profesionales, la Cámara de Comercio de Bogotá acompaña con una visión integral el ciclo de vida de la empresa, desde que ésta nace hasta que se consolida. Al mismo tiempo, mediante un acceso sencillo, ofreció atención a emprendedores y empresarios formales o informales de Bogotá y la región en aras de disminuir los riesgos empresariales asociados a su actividad.

Para la puesta en marcha de este modelo, y gracias al apoyo y la confianza de la Junta Directiva de la entidad, se contó con un presupuesto para gastos estratégicos que ascendió a \$1.262 millones representando un aumento del 21% respecto al presupuesto de 2013. Este incremento muestra el enorme interés que la institución le ha prestado a su función misional de trabajar en el fortalecimiento de la comunidad empresarial de su jurisdicción.

Gracias a la puesta en marcha del modelo, los servicios personalizados, los profesionales de la entidad y al presupuesto asignado, la Cámara de Comercio de Bogotá ayudó en 2014 con el cumplimiento de 2.303 sueños de los empresarios de Bogotá y la región. Igualmente finaliza el año con 3.456 sueños concertados adicionales que se esperan cumplir en el transcurso de 2015.

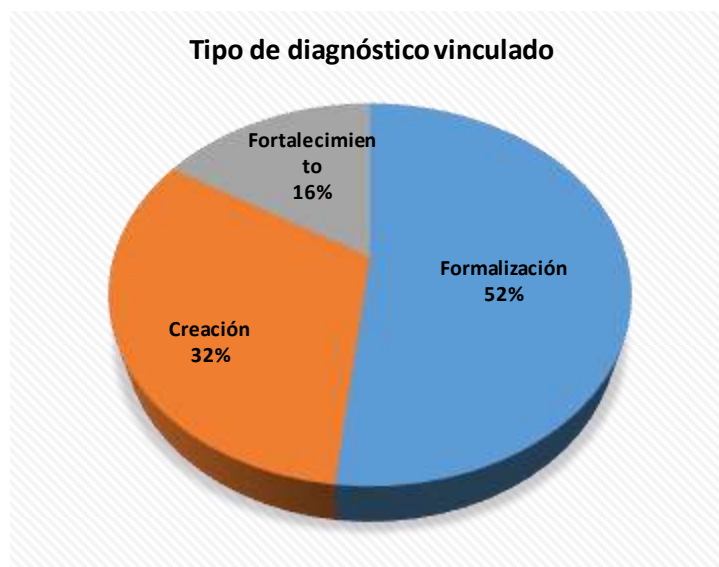
Inteligencia de Negocios

Para la puesta en marcha de este modelo, a principios del año 2014 entró en funcionamiento el área de Inteligencia de Negocios creada para garantizar la articulación en temas transversales relacionados con vinculación de clientes, estrategia de mercadeo y comunicaciones, seguimiento a los clientes que no cuentan con el servicio de acompañamiento, gestión del portafolio de servicios, administración del sistema de información que soporta el modelo, administración y operación de los canales de prestación.

Vinculación al modelo

Durante el año 2014 un total de 18.761 clientes se han vinculado al modelo de servicios empresariales de la Cámara a través del diligenciamiento de 19.419 diagnósticos empresariales. Es importante resaltar que estas cifras de clientes vinculados surgen luego de un proceso de verificación, depuración y/o eliminación de más 6.000 diagnósticos.

De los 19.419 de diagnósticos vinculados, 6.227 (32%) corresponden diagnósticos de creación, 10.052 (52%) de empresarios que se encontraban en etapa de formalización y 3.140 (16%) de empresarios que se acercaron a la Cámara para que la entidad los acompañara en su proceso de fortalecimiento empresarial.



Dados los altos volúmenes que el programa de Formalización Empresarial ha manejado desde su creación en el año 2010, la metodología diferencial con que se gestiona el proceso de vinculación de clientes mediante visitas de promotores y en aras de tener un panorama más cercano al rol que el modelo de seguimiento y acompañamiento está teniendo en el desarrollo de la comunidad empresarial de Bogotá y la región, a continuación se realizará el análisis teniendo en cuenta solo los segmentos de creadores y empresarios en proceso de fortalecimiento empresarial.

Teniendo en cuenta estos dos (2) segmentos, se observa que un total de 8.895 clientes, a través del diligenciamiento de 9.367 diagnósticos, se vincularon a las rutas personalizadas de prestación de servicios. De estos, 6.098 clientes (66%) eran creadores de empresa y 2.797 (34%) eran empresas ya constituidas, registradas y en funcionamiento. Los resultados anteriores permiten confirmar que la entidad continúa siendo el principal referente de los emprendedores de Bogotá y es el principal aliado para el fortalecimiento de las empresas de Bogotá y la región.

Adicional a la segmentación por tipo de cliente, al analizar el nivel de desarrollo de la idea de negocio o de la actividad empresarial, se encuentra que el 23% (2.005) de los clientes que se vincularon al modelo de servicios de la Cámara accedieron al servicio de acompañamiento por parte de un consultor empresarial de la Vicepresidencia dado su alto potencial, mientras que el 77% (6.890) de los clientes avanzaron en sus rutas con el servicio de seguimiento.



Los 8.895 clientes vinculados al modelo durante 2014 se complementan con 3.340 clientes vinculados durante 2013 lo que muestra el gran resultado acumulado de los 16 meses de implementación del modelo con un total de 12.235 clientes.

Estrategias de vinculación al modelo

Para lograr estos resultados en cuanto a la vinculación de usuarios al modelo, y buscando mantener el posicionamiento de la Cámara como entidad aliada de la comunidad empresarial de Bogotá y la Región, la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial soportó la campaña de mercadeo en el aprovechamiento en imagen y presencia en medios de cerca de 20 grandes eventos empresariales realizados por la entidad. Gracias a esta estrategia, durante el 2014 se ha contado con la publicación de 359 mensajes comunicacionales, de los cuales 258 aparecieron en canales externos y 101 en internos.

Como complemento a la participación en dichos eventos, durante el 2014 se continuó con el fortalecimiento del canal virtual logrando un total de 292.456 visitas al minihome y 10.967 consultas en la Biblioteca Virtual, de igual forma, el alto flujo de usuarios se complementó con 257.337 visitas y 83.477 consultas adicionales que tuvo el portal del Programa Bogotá Emprende donde igualmente se encuentra la información del modelo.

Los resultados satisfactorios en el uso de los canales virtuales de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial respondieron en gran medida al desarrollo de un minihome para cada tema estratégico del modelo (creación, fortalecimiento, agroindustria, innovación, industrias creativas y culturales y confección) y a la incorporación de nuevos contenidos relacionados con la gestión empresarial y el emprendimiento en el ámbito regional, nacional e internacional, de igual forma se contó con diferentes contenidos para redes sociales y versiones móviles generando un promedio de 20 post en Facebook y 20 en Twitter semanales.

Adicional a lo anterior, a través de 10 Boletines de Servicios Empresariales, más de 139 mil usuarios han recibido información relevante de los eventos, novedades y noticias de la CCB y del entorno de emprendimiento de la ciudad. Este boletín cuenta con un índice de efectividad de lectura superior al 20%, siendo uno de los más altos para la entidad. Igualmente se remitieron cinco boletines especializados del sector agrícola y agroindustrial a más de 1.200 clientes.

Las estrategias de realización de eventos empresariales y del uso de canales virtuales se vieron complementadas por seis (6) campañas de telemarketing que buscaron la vinculación de nuevas empresas al modelo y al mismo tiempo la vinculación de las empresas creadas con el apoyo de la CCB desde el año 2011. Gracias a estas campañas se contactaron 1.111 usuarios de los cuales el 29% (322) manifestaron interés en diligenciar el diagnóstico.

Por último, las diferentes estrategias de vinculación se vieron soportadas en la definición y estandarización de la estrategia de atención para los puntos de información (Centro Internacional de Negocios, tres (3) centros empresariales y dos (2) sedes regionales), gracias a esta práctica se han atendido más de 2.100 usuarios, de los cuales el 68% diligenció el diagnóstico.

Como reconocimiento al primer año de operación del Modelo de Servicios Empresariales, el 28 de agosto se llevó a cabo el evento de aniversario que contó con la participación de más de 600 emprendedores y empresarios multisectoriales y sectoriales de Bogotá y la región. Además de la presentación de los resultados y las experiencias de empresarios usuarios del modelo, se contó con dos (2) conferencias internacionales; correspondiendo al Maestro César Rincón sobre motivación, perseverancia y liderazgo y la de Rowan Gibson sobre innovación en los negocios. Este evento logró un amplio seguimiento a través de streaming y redes sociales; en estas últimas se generaron cerca de 189 publicaciones, principalmente en twitter.

De igual forma el 16 de octubre de 2014 se llevó a cabo el evento del modelo de servicios empresariales de la CCB en el marco de las actividades de la inauguración del Centro Empresarial de Fusagasugá con la asistencia de 201 emprendedores y empresarios multisectoriales y sectoriales de la provincia del Sumapaz. Además de la presentación de los resultados del primer año de operación del

modelo se contó con dos conferencias; "Llevando Nuestro Servicio a un Siguiete Nivel" e "Innovación en productos y servicios".

Gestión del Portafolio de servicios

Para lograr que los servicios empresariales de la CCB estén acordes con las necesidades empresariales identificadas a través de los diagnósticos, durante el año 2014 se continuó con el proceso de revisión del diagnóstico empresarial por eje temático y por segmento de cliente con el fin de identificar de modo más asertivo las necesidades de los usuarios y las formas más adecuadas para su satisfacción. Gracias a este proceso, al cierre del año se cuenta con un portafolio compuesto por 291 servicios detallados por eje temático y metodología de servicio de la siguiente forma:

Eje temático	Aprendizaje	Asesoría *	Información	Contactos	TOTAL
Estrategia y administración	32	18	8	0	58
Innovación	32	14	2	0	48
Mercadeo y ventas	31	7	4	9	51
Producción y calidad	34	8	4	0	46
Legal y trámites	10	9	6	0	25
Financiero y financiamiento	12	7	2	3	24
Internacionalización	15	22	0	0	37
Transversal*	0	2	0	0	2
TOTAL SERVICIOS	166	87	26	12	291

* Existen dos (2) de asesorías (Consultoría especializada y asesoría en Diagnostico y ruta) que no se relacionan con ningún eje específico. En la categoría de Asesoría se incluyen los servicios de Consultoría especializada y Asistencia técnica.

Durante el año 2014, se diseñaron 26 servicios, se eliminaron 11 y se ajustaron 11 más, se logró la unificación de los servicios de la categoría de contactos. La revisión y posterior ajuste de los servicios del sector confección se realizaron en conjunto con el Centro de Manufactura en Textiles y Cuero del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA.

Debido a estos cambios, y en aras de lograr la integralidad de la intervención, los consultores de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial fueron capacitados en los temas que integran el portafolio, así como en competencias para consultoría empresarial, herramientas tecnológicas, propiedad intelectual, venta consultiva, tendencias de mercado, manejo de la plataforma tecnológica que soporta la operación del modelo, y protocolos, entre otros temas.

Seguimiento a usuarios con potencial

Como se pudo observar en la clasificación de clientes según el desarrollo de empresa o idea de negocio, 6.890 usuarios adelantan sus rutas empresariales con un seguimiento a sus actividades en busca de solucionar posibles inconvenientes que se les hayan presentado en el proceso. Para realizar este seguimiento se definió como principal canal de contacto el telefónico, seguido por el envío de SMS y el envío de correos electrónicos.

En el segmento de clientes potenciales sobresale el creador de empresa con una participación del 78%, este comportamiento muestra que en la mayoría de los casos el interés por crear una empresa se origina por necesidad y no por oportunidad, por lo que el emprendedor no tiene la idea de negocio clara ni ha identificado de manera adecuada las oportunidades de negocio.



Los emprendedores y empresarios con potencial, que se encuentran ubicados principalmente en las localidades de Suba, Engativá, Usaquén, Kennedy, Fontibón y Teusaquillo, cuentan con un promedio de 21 servicios en su ruta. Al analizar este grupo de usuarios por sus características poblacionales se encuentra que un 53,2% corresponde a hombres y un 46,8% a mujeres, así mismo el 59% cuenta con un título profesional y/o de posgrado. Al caracterizar por tamaño a las 1.385 empresas que se encuentran en esta categoría, se encuentra que el 88% son microempresas y el 10% son pequeñas empresas.

En el marco de la estrategia para hacer el seguimiento al desarrollo de las rutas empresariales de estos usuarios, durante 2014 se ejecutaron 61 campañas de telemarketing a un total de 12.144 clientes. Del total de clientes gestionados, 6.326 fueron contactados efectivamente mientras que a más de 5.800 no se les pudo contactar. De los usuarios contactados, el 52% manifestó su interés en continuar en el proceso y de estos, el 87% manifestó que la mejor forma para hacerle seguimiento a las rutas de servicios era el telefónico, y el 13% manifestó que prefería ser contactado por correo electrónico o SMS.

Sobre los clientes a los cuales no fue posible contactar para iniciar el proceso de seguimiento, se desplegaron acciones complementarias con el envío de más de 1.500 correos electrónicos y mensajes de texto, campañas de actualización de datos por redes sociales, página web y canal presencial.

Adicional a estas campañas de telemarketing, se realizó un acompañamiento permanente de forma presencial (2 a 3 veces por semana) a la Línea de Respuesta Inmediata-LRI, de la CCB en el desarrollo de estas campañas con el fin de lograr mejores resultados.

De acuerdo a una encuesta de satisfacción realizada a una muestra de usuarios con potencial que participaron en las rutas de servicios de fortalecimiento empresarial y que en su transcurso recibieron el servicio de seguimiento se indica:

- 95% se muestra satisfecho con los servicios, el orden sugerido para tomarlos y el seguimiento para inscribirse.
- 95% de los usuarios consideran que asistir a las actividades apoyó su proceso empresarial.
- 97% considera que se resolvieron sus dudas e inquietudes.
- 87% manifiesta que el seguimiento fue positivo para avanzar en su ruta.
- 100% recomienda continuar con el servicio de seguimiento.

Resultados del modelo de prestación de servicios

Servicio de acompañamiento a clientes de alto potencial

En cuanto a la clasificación por tipo de cliente, sin tener en cuenta los clientes del programa de formalización por sus particularidades, el 23% (2.005) de los creadores y empresarios en proceso de fortalecimiento que diligenciaron el diagnóstico durante el 2014 accedieron al servicio de acompañamiento por parte de los consultores empresariales de la CCB. Al analizar el segmento en el cual se encuentran estos clientes, se observa que de los 2.005 usuarios, solo el 29% corresponde a creadores de empresa mientras que el 71% corresponden a empresarios en los diferentes segmentos que están en proceso de aumentar su competitividad en el mercado.



Al analizar el comportamiento de los clientes de alto potencial que se vincularon al modelo, se encuentra que el segmento de fortalecimiento empresarial multisectorial recibe mayor porcentaje de empresarios con un 34%.

Es importante tener en cuenta que de los 2.005 clientes de alto potencial vinculados, 1.470 se encuentran en la actualidad recibiendo el servicio de acompañamiento. Dentro de los 535 usuarios restantes se encuentran clientes que están en proceso de iniciar las rutas, algunos que ya finalizaron y otros que durante el proceso decidieron aplazar la realización de la ruta de servicios.

Para dimensionar la totalidad del trabajo de la entidad con el grupo de emprendedores y empresarios que actualmente cuentan con el servicio de acompañamiento es necesario realizar el análisis con la totalidad de clientes vinculados en 2013 y 2014 y que se encuentran actualmente activos.

	Clientes en acompañamiento activos desde 2013	Clientes nuevos en acompañamiento 2014	Total
Creación multisectorial	20	275	295
Fortalecimiento multisectorial	100	426	526
Sector Confección	22	224*	246
Internacionalización	139	209	348
Gestión de la Innovación	22	56*	78
Sector ICC	18	65*	83
Sector agrícola y agroindustrial	114	215*	329
TOTAL	435	1.470	1.905**

*Los programas sectoriales así como el programa de innovación acompaña usuarios que inicialmente fueron gestionados por el segmento multisectorial **Estas cifras no incluyen empresarios en etapa de formalización ni los diagnósticos finalizados y/o desactivados

Como se puede observar en el cuadro, un total de 1.905 usuarios se encuentran actualmente beneficiados del acompañamiento permanente de un consultor empresarial de la Cámara. Gracias a este acompañamiento durante el 2014 se lograron cumplir un total de 2.303 sueños empresariales de los 5.759 sueños concertados, los sueños cumplidos traducen el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de la ruta y la satisfacción de las necesidades identificadas con el diagnóstico empresarial. El cumplimiento y satisfacción de estas necesidades empresariales han ido en aumento en la medida que las rutas empresariales de los usuarios van avanzando.

Estos sueños cumplidos no contemplan, por la metodología diferencial en la intervención, los más de 18.500 registros mercantiles de empresarios informales gestionados en 2014 al igual que los 297 objetivos alcanzados por 97 creadores de empresa que finalizaron en el programa de arranque de empresa.

Los sueños de los usuarios están clasificados en los ejes empresariales en los cuales está dividido tanto el diagnóstico empresarial como los servicios de la vicepresidencia, de esta forma, la totalidad de los sueños se encuentra en las siguientes categorías:

Eje empresarial	Sueños concertados	Sueños cumplidos
Mercadeo	1.802	720
Estrategia y administración	1.036	411
Producción y calidad	774	328
Financiero	726	331
Legal	570	204
Transversal	579	231
Innovación	188	55
Internacionalización	84	23
Total	5.759	2.303

Como se puede observar en el cuadro, los empresarios y creadores de alto potencial que se acercan a la cámara para que la entidad le ayude en su proceso empresarial presentan necesidades, y las cumplen gracias a las rutas empresariales, principalmente en los ejes de mercadeo, estrategia y administración, producción y calidad y financiero.

De igual forma, entendiendo que las necesidades empresariales tienen diferentes niveles de complejidad, los sueños empresariales se encuentran clasificados en tres (3) categorías:

- Impacto: Resultado positivo en las cuentas de la empresa como incremento en rentabilidad, ventas, productividad, mejoramiento de la liquidez, entre otros.
- Resultado: Implementación algún proceso al interior de la empresa como plan de mercadeo, estrategia de innovación, implementación de normas de calidad, entre otros.
- Express: necesidades puntuales como evaluación de plan de empresa.



	Sueños concretados	Sueños cumplidos
Impacto	673	251
Resultado	4.969	2.016
Express	117	36
	5.759	2.303

Como se puede observar en la gráfica, el 87% de los sueños cumplidos durante el 2014 fueron implementación de procesos al interior de las empresas, la implementación de estos procesos ayudaron a que el 13% de los sueños cumplidos fueran de impacto. Estos resultados muestran las altas expectativas y los muy buenos resultados que obtienen las empresas que vienen adelantando las rutas de servicios empresariales.

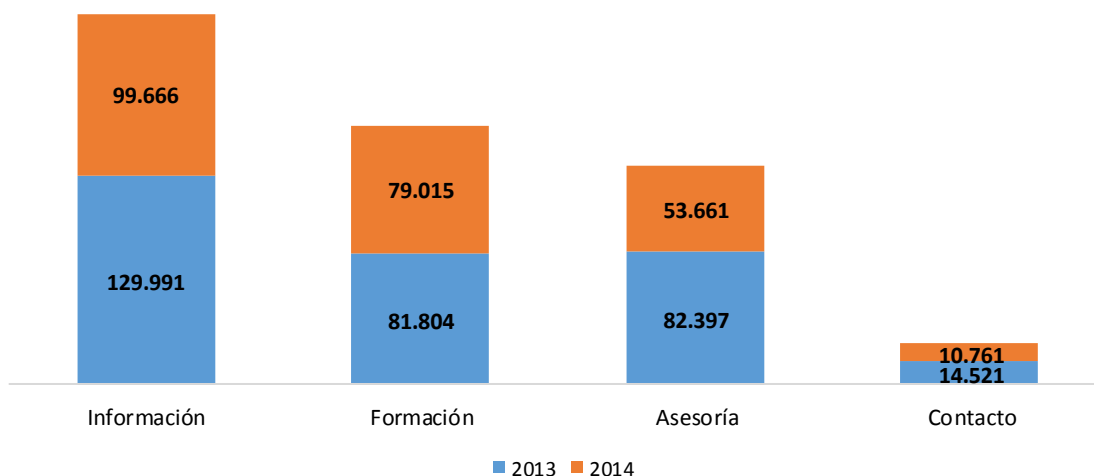
Los resultados obtenidos mediante estas rutas empresariales gracias al servicio de acompañamiento que se traduce en necesidades resueltas de la comunidad empresarial, ha generado que el modelo de prestación de servicios empresariales de la Cámara tenga altos niveles de satisfacción por parte de los clientes.

Es así que de acuerdo a varias mediciones realizadas en conjunto con la Línea de Relacionamiento con el Cliente de la entidad:

- 100% reconoce como buena o muy buena la experiencia y el conocimiento de los consultores del modelo
- 100% reconoce la efectividad del modelo para entender sus necesidades
- 95% considera que las rutas así como el servicio de acompañamiento les ayudaron a satisfacer sus necesidades.

Servicios empresariales prestados

Como resultado de los usuarios que se encuentran participando en las rutas empresariales, así como de usuarios que han participado de manera autogestionada en alguno de los servicios ofertados por la Vicepresidencia, durante el 2014 se presentaron un total de 243.103 asistencias en 134.991 servicios empresariales realizados. Estos resultados representan una caída del 21% en el número de asistencias a los servicios respecto al año anterior:



Como se puede observar en la gráfica, la caída en los servicios empresariales se presenta en los diferentes tipos de servicios prestados por la vicepresidencia. Este comportamiento corresponde a la naturaleza del nuevo modelo de servicios empresariales mediante el cual se busca atender de manera personalizada y con mayor segmentación e impacto a la comunidad empresarial de Bogotá y la Región. Al mismo tiempo, el modelo busca facilitar los diferentes tipos de servicios a las personas que tengan necesidad de estos y que estén en capacidad de implementar lo aprendido al interior de su proyecto empresarial.

Las anteriores características del modelo generan una disminución en el número total de asistentes en las actividades pero permite que los empresarios que los toman satisfagan sus necesidades, es por esto que para el año 2014 se lograron cumplir un total de 2.303 sueños empresariales y 18.564 nuevos registros mercantiles de empresarios que formalizaron su actividad.

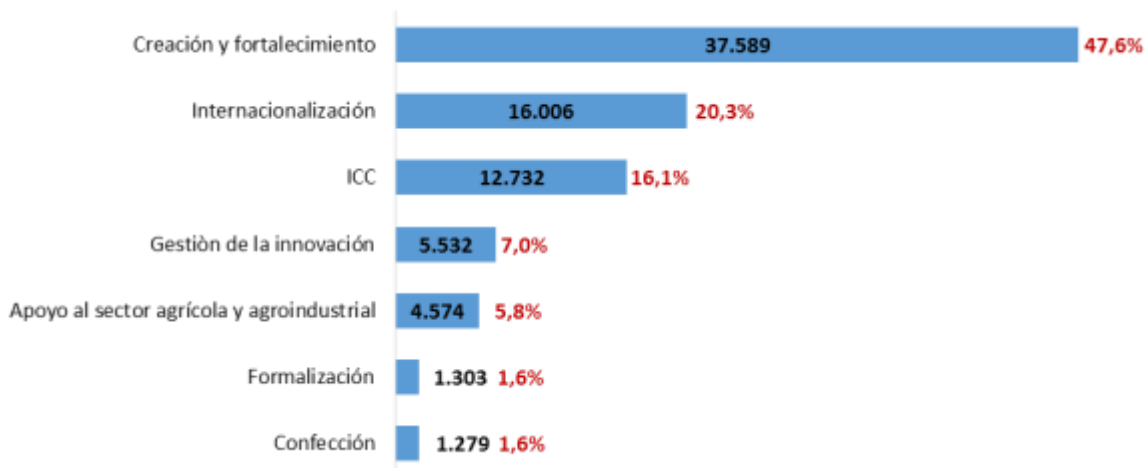
Servicio de Información

Los servicios de información buscan que el empresario esté enterado del entorno de los negocios para la toma de decisiones dentro de su actividad. Para cumplir este objetivo, se ha puesto a disposición de todo el ecosistema empresarial un importante número de contenidos empresariales que ha permitido que 10.967 usuarios hayan accedido y descargado documentos que apoyan sus proyectos empresariales.

Adicional a estos usuarios, durante 2014 se realizaron 83.477 descargas de documentos y herramientas empresariales en el portal del programa Bogotá Emprende. Gracias a estos esfuerzos, y al boletín del sector agrícola y agroindustrial que le brindó información empresarial permanente a más de 1.200 usuarios en sus cinco (5) versiones, un total de 99.666 emprendedores y empresarios accedieron en 2014 a documentos y herramientas en temas como estrategia y administración, competencias empresariales, innovación, mercadeo y ventas, producción y calidad, idea de negocio, legal y trámites y financiero y financiamiento que le permiten tomar las mejores decisiones posibles en su actividad.

Servicio de Formación

En cuanto a los servicios de formación que buscan darle respuesta a las necesidades de capacitación en temas empresariales y productivos de emprendedores y empresarios de Bogotá y la Región, durante el 2014, se prestaron un total de 1.855 actividades con 79.015 asistencias:



El 47,6% de los asistentes participaron en actividades del portafolio de creación y fortalecimiento Multisectorial, 20,3% participaron en el portafolio de internacionalización, 16,1% en actividades especializadas para industrias creativas y culturales, 7% en gestión de la innovación, 5,8% en

actividades de apoyo al sector agroindustrial, 1,6% en actividades de apoyo a la formalización y 1,6% en actividades de apoyo al sector de confección.

Es importante resaltar que el portafolio de servicios de formación incluyó 184 actividades bajo la modalidad de b-learning como estrategia para aumentar la penetración en el mercado de los servicios de la entidad. A través de esta modalidad 23.268 (29%) asistentes se capacitaron en temas relacionados con creación, fortalecimiento empresarial, internacionalización, innovación y temáticas sectoriales.

De igual forma es necesario resaltar que gracias a la entrada en funcionamiento del modelo, la Cámara actualmente presta servicios de formación a empresarios multisectoriales ubicados en los diferentes municipios de su jurisdicción. Es así que durante el año se realizaron un total de 94 servicios multisectoriales en beneficio de 1.400 empresarios de los 59 municipios de la jurisdicción.

Servicios de Asesoría

Los servicios de asesoramiento, que cada vez más se focalizan a los usuarios con servicio de acompañamiento, han permitido prestar una orientación a los emprendedores y empresarios de manera personalizada y grupal; durante el año 2014 se registraron 53.661 asistencias a un total de 49.425 servicios. A través del programa de formalización se prestó el 46,9% de esas asesorías, 31% estuvieron relacionadas con temas de creación y fortalecimiento multisectorial, 10,5% para el sector agroindustrial, 8,5% en internacionalización, 1,9% para industrias creativas y culturales, 0,85% en gestión de la innovación y 0,37% en el sector confección. El uso de este servicio incluyó 2.050 asesorías personalizadas relacionadas específicamente con el tema de diligenciamiento del diagnóstico y orientación en las rutas de servicios.

Las asesorías prestadas durante el año se encuentran mayoritariamente en el eje legal y trámites, estrategia y administración, internacionalización, mercadeo y ventas y plan de empresa.

Vale la pena resaltar que en coordinación con la Línea de Relacionamiento con el Cliente de la Cámara, se realizaron 51 jornadas de asesoría grupal dirigidas a 1.500 nuevos matriculados quienes tuvieron la oportunidad de conocer y hacer uso de los servicios de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial.

De igual forma es importante resaltar las 93 consultorías especializadas que empresarios de Bogotá y la región recibieron como parte de las rutas de fortalecimiento empresarial en implementación de sistemas de calidad, normas Internacionales de información financiera, gestión estratégica de mercadeo, diseño de página Web, diseño de sus etiquetas y la certificación de calidad en diferentes normas especializadas. Al mismo tiempo 150 productores agrícolas de la región (leche, mora, papa y fresa) recibieron el servicio mensual de asesoría técnica especializada para aumentar sus niveles de productividad.

Servicios de Contacto

Servicios de contacto comercial

Durante el año 2014 se realizaron un total de 194 actividades de contacto comercial las cuales permitieron la participación de 9.664 empresarios y reportaron expectativas de negocios por \$182.816 millones, este resultado significó un decrecimiento del 15% frente al año anterior, cuando las expectativas se ubicaron en \$ 213.829 millones.

Este comportamiento se explica por una disminución en el número de asistentes en un 15%, pasando de 11.303 asistentes el año anterior a 9.664 durante el 2014, lo cual responde a la naturaleza del modelo donde las actividades comerciales se realizan de acuerdo a las necesidades identificadas por los empresarios y al avance en cada una de las rutas.

Dentro de las actividades de contacto comercial se destaca la realización de la X versión de la feria de Jóvenes Empresarios que se llevó a cabo en el mes de abril de 2014 en la que participaron un total de 233 empresarios que vincularon este servicio en sus rutas empresariales. Vale la pena señalar que para este servicio se presentaron 843 empresarios en el lanzamiento de los cuales 440 se presentaron al proceso de evaluación.

Igualmente es importante resaltar los esfuerzos de articulación de la oferta de productos y servicios de las empresas vinculadas a las rutas con grandes compradores a través de citas de negocio especializadas. En este sentido, durante el período se realizaron 16 citas de negocios especializadas con la Policía Nacional, GRANSAN, Cada Editorial El Tiempo, Laboratorios Heel, y la Embajada de los Estados Unidos, entre otros; en donde a través de estas citas de negocio, se apoyó a 1.011 empresarios y se generaron expectativas de negocio de más de \$49.049 millones.

Al mismo tiempo, y en aras de trabajar por la cadena de valor de los empresarios del sector agrícola y agroindustrial, se realizaron cinco citas comerciales con empresas especializadas de maquinaria para alimentos, compradores de hortalizas y frutas tropicales, donde participaron 24 empresas. De igual forma se realizaron cinco ruedas de negocios en Fusagasugá, Sopó y Bogotá, las cuales contaron con la participación de 219 oferentes, así como dos misiones comerciales a las ciudades de Cartagena y el Eje Cafetero con la participación de 27 empresarios.

A través de estos servicios de contacto especializados en el sector agrícola y agroindustrial, un total de 30 empresas de alto potencial que han avanzado en sus rutas de fortalecimiento abrieron 49 nuevos canales para comercializar sus productos. Los canales que más han logrado abrir estos empresarios son los más exigentes en términos de calidad e inocuidad de los productos (hoteles, distribuidores, restaurantes y tiendas especializadas) lo que muestra lo bien preparados que han estado los empresarios antes de participar en estas actividades.

Adicional a estos eventos, empresarios en rutas participaron en 22 de las más importantes ferias comerciales que se realizan en el país. Es así que un grupo de más de 1.307 empresarios, participaron en las Ferias del hogar, colonias, salud y belleza, libro, Internacional de Bogotá, Colombiatex, Colombiamoda, Alimentec, Salón del Ocio y la Fantasía, Expoartesánías Exhibición Internacional de Cuero e Insumos, Maquinaria y Tecnología, ANATO, Plataforma K, Muestra comercial para el gobierno americano, Expofusa.

Como complemento a la participación en ferias y citas especializadas, durante el periodo se realizaron 12 misiones comerciales multisectoriales a las ciudades de Cartagena, Cali, Manizales, Pereira, Armenia, Bucaramanga, Santa Marta, Ibagué, Neiva, Barranquilla, Cali y Cúcuta, contando con la participación de 122 empresarios. También se realizaron seis despieces tecnológicos, dirigidos a más de 356 empresarios.

En cuanto actividades comerciales internacionales, 60 empresas de los sectores de alimentos procesados, manufacturas diversas, cosméticos, metalmecánica, software, consultoría, textiles, dotación industrial, aparatos eléctricos y electrónicos, cumplieron con el apoyo de la CCB citas comerciales en países como Perú, Estados Unidos, Alemania, Italia, Chile, Costa Rica, México, Bolivia y Canadá. Como resultado de estas misiones un total de 34 empresarios lograron exportar sus productos a noviembre de 2014, lo que muestra una vez el excelente proceso de preparación gracias a las rutas de fortalecimiento empresarial de la Cámara antes de participar en este tipo de actividades. Para 2015 se espera que otros empresarios participantes en estas agendas comerciales logren exportar.

Ruedas de empleo

Durante este período, se apoyó la realización de más de 25 ruedas de empleo con la participación de más de 3 mil candidatos a ocupar las vacantes ofertadas. Una de estas ruedas se realizó en conjunto con los cluster de Industrias Culturales y de Contenidos, Gráfico y TICS y otra de las ruedas se realizó en conjunto con Invest in Bogotá, Colfuturo, Sena, UniSabana, y UniAndes.

Servicios financieros

Por otro lado, y con el objetivo de contactar a los emprendedores y empresarios de la ciudad a las diferentes opciones de financiamiento disponibles en el mercado, durante este período se realizaron 21 jornadas de financiamiento, tanto en Bogotá como en la región, con la participación de 704 asistentes. Gracias a estas jornadas los empresarios pudieron conocer la oferta de servicios de entidades como Banco Popular, Finamérica, Banco Procredit, Banco de Bogotá Bancoomeva y Bancolombia y las líneas de redescuento que ofrece Bancoldex a través de operadores.

Adicional a lo anterior, se han realizado cuatro ruedas de soluciones financieras con la participación de más de diez entidades financieras y 234 empresarios de alto potencial, quienes adicionalmente asistieron a talleres previos al evento en los cuales prepararon los proyectos a ser presentados a las entidades financieras. En cuanto a la colocación de recursos por parte de las entidades del sector financiero con el apoyo de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial se ha trabajado con el apoyo de tres aliados:

- **BANCOLDEX:** 10 empresas obtuvieron desembolsos por valor de \$877 millones; los recursos fueron a 6 microempresas, tres (3) pequeñas empresas y una (1) mediana empresa. Cinco (5) empresas destinaron los recursos para Modernización y cinco (5) para Capital de Trabajo.
- **COOMEVA:** fueron desembolsados \$15 millones en microcréditos para creación de empresas a tres (3) empresarios y se encuentran pendientes en solicitud de crédito dos (2) planes de negocio por total de \$31 millones.

- iNNpulsas: se desarrolló el Programa Alistamiento Financiero iNNpulsas en las ciudades de Cali y Barranquilla lo cual permitió más de 190 citas con entidades financieras que actualmente están pendientes de realizar la colocación de recursos.

Igualmente se realizaron ocho (8) foros de inversión con 113 asistentes y dos (2) ruedas de inversionistas privados con 46 asistentes, quienes fueron preparados a través de talleres de formación antes de entrar en contacto con fondos de inversión y ángeles inversionistas. Como resultado de esto se encuentran en proceso de negociación la colocación de recursos de inversión por \$2.819 millones.

Creación de empresas

Durante el año 2014 se gestionaron un total de 1.494 emprendedores de Bogotá y la región, de los cuales 249 continuarán su ruta de servicios con el acompañamiento de un consultor de la CCB, en 2015. El emprendedor de alto potencial identificado en el diagnóstico tiene su idea de negocio clara, trabaja en grupos de 2 personas, quienes tienen experiencia profesional y conocimientos previos lo que les permite incorporar nuevas tecnologías y se financian principalmente de fuentes propias.

A través de la herramienta de diagnóstico y del acompañamiento empresarial también se ha logrado encontrar que las necesidades más relevantes de los creadores son segmentación del mercado, definición de la propuesta de valor, diseño del modelo de negocio, definición de costos, planeación financiera y trámites para creación. Gracias a esta identificación de necesidades, las rutas de los emprendedores cuentan en promedio con 11 servicios.

La estructuración de estas rutas empresariales ha permitido el cumplimiento de un total de 427 sueños empresariales de los 1.014 pactados. Dentro de los sueños alcanzados se destacan elaboración y evaluación de plan de empresa, plan de mercadeo, establecimiento de las formas jurídicas y el registro de la empresa. De igual forma el trabajo con la comunidad de emprendedores de la región ha permitido la creación de 1.863 empresas en lo corrido del 2014.

En el marco de estas rutas y de los servicios de creación prestados durante el 2014, 234 emprendedores fueron apoyados con el servicio de evaluación de plan de empresa y 97 empresas culminaron el acompañamiento para el arranque de la empresa cumpliendo satisfacer 297 objetivos de los creadores. Las empresas participantes en este plan de arranque, las cuales presentan operación hasta por tres (3) años, reportan incrementos en sus ventas, mejoras en su estrategia comercial, su planeación estratégica y sus competencias gerenciales.

Así mismo, en desarrollo de la estrategia de gestión de aliados, y en aras de facilitar la financiación de los planes de empresa por el Fondo Emprender del SENA, durante el 2014 se continuó con el proceso de acompañamiento de 12 emprendedores de los cuales tres (3) fueron presentados para la obtención de capital semilla.

Por otro lado se adelantó un proceso de planeación conjunta con la Universidad Nacional de Colombia, Sergio Arboleda y Jorge Tadeo Lozano para realizar actividades al interior de los programas académicos tendientes a desarrollar modelos de emprendimiento basados en tecnología con prototipaje y acompañamiento en gestión empresarial y aspectos técnicos. Este proyecto, que buscó

apoyar a potenciales creadores con el propósito de identificar y apoyar emprendimientos de alto valor agregado, vinculó 1.008 emprendedores de las universidades.

Como complemento a esta intervención en las universidades, en desarrollo del programa de apoyo al emprendimiento temprano para estudiantes de colegios de grados 9, 10 y 11 y los docentes, se han realizado 50 actividades con 8.752 participantes. Estas actividades han fortalecido las competencias de liderazgo, autoconfianza, planeación, trabajo en equipo además de sensibilizar entorno al emprendimiento como opción de vida entre los jóvenes.

De igual forma en 2014 Se llevaron a cabo cuatro (4) Jornadas de Oportunidades para el Crecimiento Empresarial, una de ellas en “Tendencias de consumo” con la empresa RADAR profundizando en los sectores de TICs, prendas de vestir, calzado y marroquinería, comunicación gráfica y otra sobre sostenibilidad empresarial.

El 30 de septiembre de 2014 con la asistencia de 65 personas, se llevó a cabo una jornada de articulación con el programa SUE de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que busca incentivar a los emprendedores innovadores que han nacido en las Universidades bogotanas de pregrado, posgrado y/o profesionales egresados, para apoyarlos en la validación de mercado y/o ajustes específicos en el plan para consolidar el proyecto productivo.

En el marco de la alianza con la Universidad Sergio Arboleda y su Centro de Emprendimiento, en apoyo a su programa de emprendimiento femenino, se seleccionaron 12 proyectos constituidos por 32 personas en diferentes sectores (cuero y marroquinería, TICs, logística, transporte, entre otros) con los cuales se realizó el 2 de octubre de 2014 el lanzamiento del concurso de ideas y proyectos para emprendedores- “WomanSergioUp”.

Adicionalmente, los días 23 y 24 de Octubre se llevó a cabo el I CONGRESO NACIONAL DE JOVENES al que asistieron 700 estudiantes con el fin de que los jóvenes recién egresados o en los últimos semestres de educación superior escucharan testimonios de 22 empresarios y directivos sobre el mercado laboral y el emprendimiento.

Finalmente, los días 24, 25 y 26 de octubre se realizó el Start Up Weekend Edu business al que asistieron 70 participantes y en el que se reunieron diseñadores, ingenieros, administradores, programadores, gente de negocios, estudiantes de último año de diferentes centros educativos de Bogotá, entorno a ideas de negocio que dieran solución a problemas identificados por varios empresarios colombianos de los sectores de Turismo, Logística, TIC’s y Social.

Las tres (3) mejores propuestas del este Start Up fueron en su orden: Como en casa, iniciativa que busca brindar alternativas gastronómicas personalizadas a los usuarios, así como un espacio de reconocimiento a nuevos chefs, y Nativo Digital, iniciativa que pretende a través de una página web brindar herramientas de conocimiento en tecnología y novedades digitales a los usuarios. Citycrops, iniciativa para enseñar a hacer cultivos urbanos.

Fortalecimiento empresarial multisectorial

Finalizando el 2014, de las 1.275 empresas gestionadas, 526 están recibiendo el servicio de acompañamiento en el marco del modelo de prestación de servicios, gracias a este acompañamiento durante el año se logró el cumplimiento de un total de 686 sueños empresariales de los 1.881 pactados con los empresarios.

Las empresas que accedieron a los servicios especializados por ser de alto potencial presentan características comunes como ventas superiores a los 100 millones de pesos, cuentan con modelos de negocio sostenible y un esquema administrativo definido y generan puestos de trabajo directo.

Como complemento a la prestación de servicios empresariales de fortalecimiento empresarial, durante el 2014 se estructuró con presidentes de grandes compañías y otros actores del ecosistema de emprendimiento el servicio de mentoría con inversión. Para recibir estos servicios se postularon 95 emprendedores-empresarios de alto potencial con ruta de prestación de servicios de los cuales fueron seleccionados 21. Así mismo se postularon 24 mentores de los cuales quedaron 21 preseleccionados. En la fase final se seleccionaron 10 emprendedores-empresarios y se llevó a cabo un proceso de acercamiento con los mentores acompañado por una capacitación teórico práctica sobre mentoría.

Gestión de aliados

La Vicepresidencia se vinculó a la segunda versión del Colombia Startup & Investor Summit que se llevó a cabo durante el 2 y 3 de octubre y que tuvo como objetivo posicionar a Colombia como un referente de emprendimiento mundial. Al evento se vincularon 628 Statup de origen colombiano de los cuales 562 pasaron el primer filtro y se seleccionaron 22 que presentaron sus iniciativas a cerca de 164 inversionistas de países como Brasil, Ecuador, Perú, Chile, México, EEUU, Reino Unido, España, Alemania, India y Singapur. El objetivo del evento fue poner en contacto a emprendedores colombianos con inversionistas nacionales e internacionales y seleccionar a los mejores para buscar la financiación para sus proyectos.

Igualmente, en desarrollo del convenio de cooperación suscrito entre Microsoft Colombia y la Cámara, se capacitó a todos los consultores empresariales de la Vicepresidencia en temas relacionados con gestión de tecnologías en la nube y se conoció y analizó el assessment de tecnología que esta compañía desarrolló para que sea incorporado al diagnóstico empresarial.

Continuando con la gestión de aliados, en desarrollo de las actividades establecidas en el convenio suscrito con la Young Americas Business Trust – YABT, y gracias a la visita de estudio a la ciudad de Asunción, Paraguay en la que se sostuvieron reuniones con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, la Cámara Paraguaya Americana, el Viceministerio de Comercio y la Cámara de Comercio y Servicios del Paraguay, se está en proceso de estructurar un convenio de cooperación de transferencia de las mejores prácticas en servicios de apoyo al emprendimiento y el fortalecimiento empresarial.

De igual forma, gracias al convenio con la YABT, se llevó a cabo el Primer Encuentro Internacional sobre emprendimientos de Alto impacto el 19 y 20 de noviembre. En este evento, el cual contó con 96 asistentes y la participación de 16 países, se buscó conocer las políticas públicas y las necesidades

en el ecosistema para estimular este tipo de emprendimientos. Adicionalmente un consultor empresarial de la Vicepresidencia se capacitó mediante un curso de formación en innovación empresarial dictado por expertos de la Escuela Monte Carmel en Haiffa-Israel.

Por otro lado, y en el marco de la articulación entre los actores del ecosistema que prestan sus servicios a emprendedores dinámicos e innovadores en el país, se terminó la elaboración del White Paper elaborado conjuntamente en IMPACTA (Ventures, Endeavor, Fundación Bavaria, Universidad de los Andes, Avina, Compartamos con Colombia y CCB). El estudio “Panorama del Ecosistema de Emprendimiento en Bogotá” se presentó el 4 de junio de 2014 con tres propósitos: unificar conceptos en torno al emprendimiento, contar la evolución normativa del emprendimiento en nuestro país y los contextos económicos y empresariales que promovieron su aparición y plantear algunos retos de cara al futuro para reducir brechas y llenar vacíos identificados en el ecosistema.

En el marco del evento de lanzamiento se realizó un panel que discutió sobre las recomendaciones recogidas en el estudio así como las líneas de trabajo a futuro que deberían priorizarse desde las aceleradoras, universidades y el Gobierno para fortalecer las capacidades y gestión del ecosistema de emprendimiento de la ciudad para impulsar cada vez más emprendimientos de alto potencial.

Igualmente, durante 2014 se llevaron a cabo el Foro Internacional de Gobierno Corporativo que fue organizado conjuntamente con la Superintendencia de Sociedades y Confecámaras y el Seminario Taller “Adopción por primera vez de las NIIF para Pymes” con el apoyo de Confecámaras y el Colegio de Contadores; el primero de estos foros, realizado el 20 de noviembre, contó con participación de expertos en temas de gobierno corporativo procedentes de Brasil, oficiales de la IFC del Banco Mundial y la asistencia de 730 empresarios.

Para complementar los servicios de fortalecimiento empresarial dentro del eje financiero y financiamiento, a partir del mes de junio inició la ejecución del Programa de alistamiento financiero que busca fortalecer las capacidades de los emprendedores para aumentar el acceso al mercado crediticio formal, así como a las entidades financieras para realizar una adecuada evaluación financiera de las empresas que representan un emprendimiento innovador.

Gracias a esta iniciativa, liderada por la Cámara de Comercio de Bogotá, se realizaron diferentes actividades en conjunto con las cámaras de comercio de Cali y Barranquilla y se espera realizar otras a comienzos del próximo año en Ibagué y Bogotá para beneficiar a un total de 300 empresarios. En las ciudades de Cali y Barranquilla iniciaron el proceso 215 empresarios que tomaron los cuatro talleres que componen el programa y contaron adicionalmente con asesoría individual. De estos empresarios, 151 culminaron el proceso y asistieron a la rueda de soluciones financieras con las entidades bancarias.

En términos del trabajo con aliados internos de la CCB, se realizaron dos Jornadas de Oportunidades en conjunto con la dirección de afiliados, en la primera “Creatividad e Innovación para emprendimientos sostenibles” se desarrolló un laboratorio que le permitió al empresario afiliado conocer formas para diferenciarse de la competencia y ofrecer productos y/o servicios innovadores que creen valor para sus clientes; en la segunda Jornada “Descubriendo oportunidades – encontrando necesidades” se desarrolló un taller que permitió identificar herramientas creativas que puede

utilizar para generar nuevas oportunidades de innovación en su empresa; en estas dos jornadas se contó con la participación de 362 empresarios.

Finalizando con las actividades adicionales a las de prestación de servicios y acompañamiento a las rutas de cada uno de los empresarios de alto potencial, durante el 2014 se viene adelantando el programa de fortalecimiento empresarial para proveedoras de grandes empresas de Bogotá. Actualmente se cuenta con un piloto al que se vinculó Avianca y la Bolsa de Valores de Colombia – BVC. Para el año 2015 se tienen confirmadas las empresas Alpina, Grupo Nutresa, Corporación Diana y la ANDI, así como Empresas Públicas de Medellín.

Durante 2014, en conjunto con CAMPETROL, se realizó el lanzamiento del Programa de desarrollo de proveedores a empresas prestadoras de servicios del sector petrolero. La jornada contó con la participación de 20 empresas de las cuales 4 se vincularon al proceso de fortalecimiento empresarial (Tucker Energy Services, Tuscany Drilling Ltda., Lupatech OFS y Schlumberger), con quienes se definió el plan de trabajo y los proveedores a vincular.

Internacionalización

En el marco de las rutas empresariales, durante el 2014 el programa de internacionalización le realizó acompañamiento a 348 empresas enfocadas en el proceso de internacionalización las cuales han logrado el cumplimiento de 282 sueños. A noviembre de 2014 se logró que 34 empresas exportaran un total de USD \$ 619.477, a mercados como República Dominicana, Canadá, Ecuador, Perú, México, Costa Rica, Trinidad y Tobago, Alemania, España, Estados Unidos, Reino Unido, Rusia, Chile, Portugal y Panamá.

En aras de complementar el apoyo en el proceso de internacionalización de las empresas, desde agosto de 2014 la cámara cuenta con el servicio de envíos de muestras sin valor comercial o exportaciones con FedEx, para las empresas que en el marco de su ruta están próximas a desarrollar una agenda comercial o que ya la han desarrollado. Este servicio otorga un descuento por parte del proveedor del 60% del costo total del envío y como complemento a este descuento en la primera muestra, las empresas que deseen continuar realizando sus envíos con el mismo operador, reciben las mejores tarifas que incluyen un descuento del 40% por ser clientes CCB.

Eventos especiales – Formación

El 6 de marzo de 2014 se realizó el Foro “Alianza del Pacífico: diálogo y crecimiento para la región”. Este foro, que buscaba dar a conocer entre la comunidad empresarial los aportes y oportunidades que ofrece esta importante alianza, contó con la asistencia de 940 personas y vía web se transmitió en 17 países. En el marco de este evento se desarrolló el panel “Perspectivas y oportunidades de la Alianza Pacífico para la comunidad empresarial” con las intervenciones del Dr. Cesar Gaviria Trujillo, Expresidente de Colombia, el Dr. Alan García, Expresidente de Perú, el Dr. Felipe Calderón, Expresidente de México y el Dr. Claudio Orrego, Exministro de Estado de Chile.

El foro fue el primer paso para la coordinación de acciones entre las Cámaras de Santiago, México y Bogotá con el objetivo de apoyar de manera concreta y decidida a la comunidad empresarial, en aras de aprovechar el acuerdo y alcanzar el mercado asiático de manera conjunta. Dado este interés, en la misma fecha del evento se firmó el Memorando de Entendimiento “Las Cámaras de Comercio

promueven la Alianza del Pacífico”. Este acuerdo posiciona a la CCB como una entidad que lidera la articulación de las Cámaras en torno al conocimiento y aprovechamiento por parte de sus empresarios de la Alianza del Pacífico. Los principales ejes de trabajo son: i) sensibilización e información, ii) Promoción de las Compras Públicas intrarregionales y iii) Alianzas estratégicas para acceder al mercado asiático y Atracción de Inversión.

Programa de Compras Públicas

Para lograr el aprovechamiento de los Capítulos de Contratación Pública en los Acuerdos Comerciales, los análisis realizados por la Cámara indicaron que:

- Se trata de un campo comercial que ofrece oportunidades para los empresarios dado el gran volumen de las adquisiciones que hacen los gobiernos como mayor comprador de bienes y servicios.
- Existe un gran desconocimiento del tema y de la forma de aprovechar las oportunidades que se abren con los tratados comerciales.
- Es un tema inexplorado, y conviene que la Cámara apoye su desarrollo para que los empresarios puedan incursionar exitosamente en este campo.

En este contexto surgió el Taller para el Aprovechamiento de las Compras Públicas en el marco de la Alianza del Pacífico finalizado el 12 de noviembre; durante su desarrollo, expertos conocedores del tema brindaron información sobre el significado y alcance de lo que se ha negociado en el acuerdo, y al mismo tiempo ofrecieron a los empresarios elementos prácticos sobre las formas, herramientas y conocimientos que deben tener para participar en los procesos de compras gubernamentales para llegar a vender productos nacionales a las entidades públicas de los países socios.

El entrenamiento contó con la vinculación de 28 empresas de los sectores textil – confección, tecnologías de la información y construcción. La convocatoria se trabajó de la mano con los Clúster de Textil – Confección y TIC’s y constó de cuatro (4) sesiones donde se trataron los siguientes temas:

- Importancia de las Compras Públicas en los tratados de libre comercio.
- Las Compras Públicas en el marco de la Alianza del Pacífico.
- Garantías para la participación de los proveedores Colombianos.
- La oferta de Bogotá frente a la demanda de Chile, México, y Perú.
- La contratación pública en Colombia.
- Particularidades de la contratación pública en cada país de la Alianza del Pacífico.

Esta actividad permitió generar expectativas con el Estado como cliente en los mercados de la Alianza del Pacífico, fue un espacio para resolver dudas e inquietudes frente a los procesos licitatorios, sentó las bases para procesos de acercamiento a las licitaciones públicas y dio a conocer las herramientas con las que cuentan los empresarios para acceder a estas.

Como complemento a este programa de entrenamiento, en cooperación con el BID, se capacitó de manera virtual a 18 funcionarios de las Cámaras de Santiago, México y Bogotá, así como a 22 funcionarios de las cámaras de comercio de Cauca, Cartagena, Cúcuta, Facatativá, Guajira, Pasto y Dos Quebradas sobre Fundamentos de las Reglas de Origen. Este tema es fundamental para el

aprovechamiento de los beneficios que ofrece la Alianza del Pacífico en relación con encadenamientos productivos y acumulación de origen. Por otro lado, y con el mismo objetivo de aumentar el comercio entre los países firmantes, la CCB apoyó a la Cámara de Comercio de Santiago en la gestión de citas de negocios de una misión comercial de siete (7) exportadores de los sectores de manufactura, maquinaria y equipo y servicios. La misión se llevó a cabo el 1, 2 y 3 de octubre y se realizaron 33 citas de negocios en Bogotá.

a) Gestión de aliados

Desde el mes de abril se inició una estrategia de divulgación conjunta de los programas de formación B-Learning con los que cuenta la Cámara de Comercio de Bogotá, en temas relacionados con la internacionalización de las empresas, a través de la cual se ha venido invitando a las Cámaras de Comercio del país a divulgar entre sus empresarios estos servicios y a hacer uso de los mismos en sus programas de fortalecimiento empresarial. El éxito de esta estrategia se tradujo en que un total de 42 Cámaras acogieron la invitación, las cuales representan un 74% del total de cámaras en el país.

Esta misma estrategia se replicó hacia otros países como resultado de la divulgación conjunta con la Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio – AICO, por medio de la cual entre mayo y septiembre se inscribieron 428 empresas procedentes en su mayoría de República Dominicana, Venezuela y Perú.

De otro lado, y en el marco de apoyo a las relaciones comerciales con Venezuela, se realizaron con la Cámara Colombo Venezolana los seminarios: Cómo exportar hacia Venezuela y Mecanismos para Exportar a Venezuela. Así mismo, la Vicepresidencia participó, junto con Invest in Bogotá, en el IV Encuentro de Estrategias de inversión y expansión de negocios venezolanos en Colombia.

Con apoyo de la Cámara Colombo Peruana, se realizó el 2 de septiembre, un consultorio jurídico donde un abogado experto en comercio exterior ofreció asesoría a 15 empresas de la ruta de internacionalización que tienen como mercado Perú.

Con el objetivo de fortalecer la cooperación para fomentar la inversión, el comercio, las iniciativas empresariales, la promoción de eventos comerciales y el intercambio de información desde la Dirección Internacional de Negocios, se coordinó la firma de memorandos de entendimiento con las siguientes cámaras:

- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao y el Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia. (marzo de 2014).
- Acuerdo de diseminación para proveedor de servicios con el BID para la plataforma Connect Américas. (octubre de 2014).
- Cámara Colombo China de Inversión y Comercio. (noviembre de 2014).
- Cámara de Comercio Hispano Colombiana. (diciembre de 2014).

b) Apoyo al Gobierno Nacional

En el marco del aprovechamiento de los diferentes TLC, la CCB apoyó el evento “Consultas sobre mecanismos del TLC Colombia-Canadá”, organizado por el Gobierno de Canadá y el MinCit, al cual asistieron empresarios del sector Textil y Confección, y algunos del sector Plástico, así como

funcionarios de la ANDI, MinCit y la Cámara Colombiana de la Confección, entre otros. Como resultado de este ejercicio se logró el consenso entre los participantes del sector privado y público, para establecer los miembros del comité de Escaso Abasto, procedimientos, lineamientos, reglas, y bosquejo del proceso. En cuanto al tema de acumulación cruzada, se logró diseñar la carta de entendimiento, su contenido, y se agregó a Perú como tercer país.

Dando continuidad a esta alianza, el 18 de noviembre la CCB apoyó la realización del seminario “Conozca los beneficios del Acuerdo de Libre comercio con Canadá a través de las Reglas de Origen”, el tema fue de relevancia para nuestros empresarios porque pudieron profundizar en temas como preferencias arancelarias, reglas de origen (ROOs) de las mercancías a exportar, y la revisión de los mecanismos de escaso-abasto y acumulación-cruzada, que deben activarse e implementarse dentro de cada país a fin de optimizar los beneficios que se esperan de un TLC.

Adicionalmente, el 23 de septiembre de 2014 el Centro de Aprovechamiento de Acuerdos Comerciales (CAAC) con el apoyo de la CCB, realizó la 11ª Jornada Regional de Aprovechamiento de los Acuerdos Comerciales en Bogotá. El evento contó con la participación de 80 empresarios de los sectores de servicios, agroindustria y manufacturas. Como resultado de la jornada, se identificaron 1.372 oportunidades para exportar a Unión Europea, Canadá, Corea, y Asociación Europea de Libre Comercio (Suiza, Noruega, Liechtenstein y próximamente Islandia).

Innovación

Durante el 2014 se continuó con el programa de innovación para las empresas de Bogotá y la Región. En el marco de este programa se dio inicio a los ciclos VI y VII con la participación de 120 empresarios 60 de los cuales ya encuentran en la etapa de conceptualización, gestión y formulación de proyectos lo que les permitirá contar con las mejores herramientas para implementar sus respectivos sistemas de gestión de la innovación.

A la fecha estas empresas presentan un sueño en común que es lograr implementar un sistema de gestión de la innovación, el cual, dada su complejidad, se encuentra en un 60% de implementación para las empresas del primer grupo.

Por el contrario, y dado que su proceso de implementación empezó en 2013, en diciembre de 2014, se dio inicio al proceso de auditoría por parte de ICONTEC, para la obtención del Sello de Buenas Prácticas de Innovación (SBPI) a nueve (9) empresas que participaron en el programa durante 2013. El SBPI es una certificación de segunda parte desarrollada en conjunto con ICONTEC para promover la gestión de la innovación de manera sistemática al interior de las organizaciones que han participado en el programa de Gestión de la Innovación de la Entidad.

El objetivo de este sello es certificar a las empresas que han cursado satisfactoriamente el programa, en la administración de los procesos de innovación que han implementado y tiene un alcance del 60% de la Norma Técnica Colombiana que rige el tema en el país (NTC 5800), y de esta manera tratar de asegurar que el esfuerzo realizado por estos empresarios durante el programa no se convierta en proyectos aislados de innovación, sino parte de un proceso de gestión de la organización.

El referente es aplicable a cualquier organización, independiente del sector, tamaño y tiempo de funcionamiento en el mercado y tiene como principales objetivos:

- Definir y promover la cultura de innovación al interior de las organizaciones.
- Facilitar la definición e implementación de la estrategia de innovación a través de actividades innovadoras y proyectos de innovación.
- Ayudar a implementar las metodologías de innovación para abordar situaciones cotidianas en las organizaciones.

a) Proyectos de Innovación Incremental

Al finalizar el 2014, 30 empresas se encuentran ejecutando el mismo número de proyectos de innovación incremental con recursos del aliado estratégico Colciencias. Estos proyectos representan en conjunto los siguientes valores:

Aporte empresas	\$1.761 millones
Aporte CCB – Colciencias	\$ 579 millones
Total Proyectos 2014	\$2.340 millones

Estas cifras suponen una relación de 3,03 pesos de cada empresario por cada peso que el convenio CCB-Colciencias invierte en cada proyecto. Es decir, del total de proyectos, las empresas están poniendo el 75,2% y el convenio el 24,8% lo que muestra el gran interés de los empresarios. El interés de los empresarios en desarrollar estos proyectos radica en que actualmente el ROI (retorno sobre la inversión) de los proyectos de Innovación Incremental del programa de Gestión de la Innovación para 2014 a 1 año es igual a 1,63.

b) Gestión de aliados

Adicional al objetivo de la ruta de gestión de la innovación y la financiación de los proyectos de ésta, la CCB y Colciencias continuaron con el programa Gestores de Innovación para fortalecer la oferta de recurso humano capacitado con conocimientos en gestión de la innovación para las empresas de la región. La formación de gestores para este año se centró en dos (2) temas.

El primero relacionado con los procesos de innovación orientados al mercado dirigido y cómo la atención de la compañía debe concentrarse en las necesidades de los clientes potenciales que han sido descubiertas y que aún no han sido satisfechas. El primer curso, que se denominó “Innovación sistemática orientada al mercado”, tenía como objetivo lograr que los participantes se familiarizaran y adquirieran la capacidad de implementar diferentes conceptos y herramientas del manejo de la innovación orientada al mercado en todas sus etapas y dimensiones.

El curso de 120 horas fue facilitado por el Programa para la Promoción y Entrenamiento de la Pequeña y Mediana Empresa (Small Enterprise Promotion and Training, SEPT) de la Universidad de Leipzig y la empresa de consultoría especializada Conoscope GmbH de Alemania y contó con certificación académica para los 37 participantes por parte de dicha universidad.

El segundo tema para Gestores de Innovación se fundamentó en la enseñanza de la Metodología de Innovación LEGO® Serious Play™. Este curso inició el 27 de noviembre de 2014 con la participación de 43 gestores y varios funcionarios de la CCB quienes se capacitaron con conocimientos y formación en la Metodología de Innovación LEGO® Serious Play™. El objetivo de esta metodología es el de despertar la creatividad, desarrollar la imaginación y promover la innovación dentro de la empresa con los tradicionales ladrillos-juguetes del Grupo LEGO®, como una herramienta creativa que permite desarrollar estrategias y resolver problemas complejos “jugando seriamente”.

Adicional a estos trabajos con Colciencias, la CCB realizó el 15 de septiembre una sesión de acompañamiento a 40 empresas vinculadas a la convocatoria 638 de esa entidad con los consultores internacionales que actualmente están acompañando a las empresas en sus proyectos.

Por otro lado, gracias a la alianza con la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco del proyecto Propiedad Intelectual Colombia liderado por el Banco Interamericano de Desarrollo, la CCB, logró sensibilizar 1.787 empresarios Bogotá Región de todos los sectores de la economía local en temas principalmente orientados al uso y aprovechamiento económico de la propiedad intelectual. De igual forma se formaron 36 profesionales de diferentes especialidades en un diplomado de Gestión de la Propiedad Intelectual y se capacitaron 67 profesionales del derecho en un diplomado de “Arbitraje y Conciliación en la Propiedad Intelectual”.

Así mismo, más de 110 empresas de la región tomaron servicios de “Asistencia Técnica Integral para la Incorporación Estratégica de la Propiedad Intelectual” en sus organizaciones. Es importante destacar, que gracias a los excelentes resultados de dicho servicio, éste ha sido apropiado por la entidad y se está prestando actualmente bajo el esquema de “Consultoría Especializada” de la Vicepresidencia. Durante el primer semestre 2014, se lograron 11 nuevos registros de marca, el desarrollo tres (3) nuevas franquicias y dos (2) patentes.

De igual forma y dada la importancia de estos temas, la CCB y la Superintendencia de Industria y Comercio, coordinaron con la Asociación Internacional de Marcas – INTA, una capacitación dirigida a 96 funcionarios de la Delegatura para la Propiedad Industrial de la SIC, colaboradores del área de innovación de la CCB y personas interesadas en la propiedad Industrial, en el tema de Marcas no Tradicionales.

Bajo este mismo propósito, el 24 de noviembre de 2014 con la participación de 45 empresas se dio inicio al programa “Formador de Formadores para el manejo efectivo de bienes protegidos por la propiedad intelectual en las pequeñas y medianas empresas” organizado por la OMPI y el DNP, cuyo objetivo fue el de apoyar a las PyMES de la región a hacer un uso adecuado de la PI como factor de competitividad, entendiendo que éstas representan más del 90% de las empresas en la mayoría de los países y que aportan una contribución esencial a las economías nacionales.

Como complemento a los servicios de gestión de la innovación y al trabajo realizado con los aliados en diferentes temas, el 23 de julio se celebró el V Seminario Internacional de Innovación, cuyo objetivo se centró en la innovación y diseño de servicios. Durante el evento se contó con la participación de cinco (5) conferencistas internacionales provenientes de Alemania, España y Estados Unidos, todos especialistas en el tema. En la mañana se hicieron cinco (5) ponencias y asistieron 510

empresarios y en la tarde se realizaron cuatro (4) talleres prácticos para aplicar los conceptos de la mañana con un total de 300 asistentes.

Los conferencistas internacionales participantes durante las conferencias fueron:

- Dr. Michael Erhloff – Design as Service – Service as Design.
- Dr. Dean Crutchfield – The Business of Service Design.
- Jorge Rodríguez – Innovación en servicios desde la perspectiva del Service Design con énfasis en innovación y emprendimiento.
- Dra. Uta Brandes - The Importance of Gender in the Context of Service Design.
- Firma Consultora Design It - Transformación en Diseño de Servicios.

Industrias Creativas y Culturales – ICC

La prestación de servicios sectoriales a las empresas de la Industrias Creativas y Culturales – ICC cerró 2014 con 83 empresarios de alto potencial en acompañamiento, los cuales han logrado el cumplimiento de 110 sueños empresariales.

El diagnóstico de la Vicepresidencia y su acompañamiento ha permitido identificar mejor las necesidades del sector ICC. Así, los creadores de empresa presentan dificultades para establecer sus estrategias de mercadeo, representado en un 37% de usuarios con necesidad de tomar servicios asociados a este eje. Le sigue la necesidad de elaborar su plan económico y financiero y definir su estructura de costos con un 34% de clientes con esta necesidad.

En relación a los aspectos a fortalecer de los empresarios ya en funcionamiento, se ha evidenciado la necesidad de adaptarse a la entrada de nuevos canales de distribución y la relevancia de propuestas de valor orientadas a la generación de contenidos y narrativas en línea o de manera presencial. De hecho, un 27% de los empresarios de las ICC requieren fortalecer su modelo de negocio para responder a los cambios de la industria cultural y creativa, siendo éste el sueño empresarial más identificado, seguido de definir la estrategia comercial, con un 13.8%.

Adicional al desarrollo de las rutas que permitió el cumplimiento de los 110 sueños empresariales, durante 2014 228 emprendedores y empresarios participaron de networking del sector ICC, tales como a los Creative Mornings, Likemind, Ted Global, Café Conexión y Behance. Estos eventos les permiten a los clientes conectar con otros emprendedores, ideas, posibles clientes y/o proveedores.

Dentro de las actividades adicionales realizadas por la Vicepresidencia, se participó como aliado en el primer evento del Comic en Colombia, Festival Monos de Oro, realizado el 25 y 26 de Julio, al que asistieron 78 creativos. Así mismo, empresarios en ruta del sector audiovisual tuvieron un espacio cerrado con el premiado cineasta mexicano Carlos Reygadas en el marco del Simposio Internacional de Cine de Autor.

Por último, la CCB continúa trabajando con el Ministerio de Cultura en el diseño y conceptualización de Mercado de Industrias Culturales del SUR – MICSUR 2016 a través de la realización en el mes de diciembre de la primera mesa de trabajo con los 10 países que conforman MICSUR. La realización de este en la ciudad de Bogotá para el año 2016 es un gran logro de la Cámara de Comercio de Bogotá y

del Ministerio de Cultura puesto que permite continuar el posicionamiento de la ciudad como referente en estos temas.

a) Bogotá Audiovisual Market – BAM 2014

En el marco del Acuerdo de Intención con Proimágenes Colombia, la CCB realizó por quinta vez el Bogotá Audiovisual Market – BAM, con el Reino Unido como país invitado de honor y con una delegación de 28 profesionales de la industria británica.

Para la versión 2014, por primera vez en el mercado se habilitó la opción de pago para los creadores y empresarios no inscritos que quisieran participar en las actividades. Por medio de este pago se recaudó \$15 millones de 225 empresas y profesionales asistentes al mercado y \$6 millones por 1.277 boletas que fueron vendidas para participar en 19 charlas. La totalidad de los recursos recaudados fueron reinvertidos en el desarrollo del BAM.

La convocatoria para participar en el evento cerró con un total de 569 registros (un aumento del 9% frente al 2013) y 1.210 personas acreditadas. El mercado convocó 236 compradores, 124 nacionales y 112 internacionales de 25 países (6 países más que el 2013). En la rueda de negocio se lograron 1.563 citas donde se reportaron unas negociaciones efectivas por los oferentes de \$1.2MM USD, y unas expectativas de negocios de \$27.2MM USD. Durante el BAM se realizaron 19 conferencias académicas con una asistencia de 2.626 personas (aumento de 156% frente al 2013).

Como resultado de todo lo anterior, en la medición de los resultados del BAM, se observa que Colombia se está posicionando como un oferente importante de proyectos de TV (infantil), animación y documental, y el BAM se ha posicionado como el primer mercado de coproducción en la región.

Para la edición 2015 México ha aceptado la invitación que la Cámara le realizó a ser el país invitado de honor. Se ha adelantado el trabajo de articular el BAM con Invest in Bogotá, para hacer un mercadeo de ciudad más efectivo, y de nuevo la Autoridad Nacional de Televisión ha confirmado su alianza con el BAM aportando \$160 millones.

b) Bogotá Music Market – BOom 2014

El Bogotá Music Market sigue consolidando a Bogotá como un Hub de negocios de la industria de la música. En su tercera edición realizada el 10 y 11 de septiembre de 2014, los compradores reportaron expectativas de negocio de \$1.159 mil USD, un aumento de 7% frente al año pasado, de los cuales \$286 mil USD fueron negociaciones efectivas durante el evento.

En el marco de la tercera edición se presentaron 1.261 propuestas musicales, de las cuales 743 agrupaciones pasaron a la curaduría, lo que representó un aumento del 10% frente al 2013. Del total de propuestas en curaduría, el 32,7% (243) fueron seleccionados por los siete curadores para participar en la rueda de negocios. Durante los dos días del mercado la Cámara recibió 1.576 asistentes (44% de aumento frente al 2013), quienes presenciaron 13 showcases y seis (6) conferencias.

En la rueda de negocios se realizaron un total de 1.933 citas (32% más que el año pasado), con los 103 compradores, 39 internacionales (33% más que el año pasado), 56 nacionales (18% más que el

año pasado) y ocho (8) empresas de management que entraron por primera vez al BOmm para ofrecer sus servicios a los músicos.

Para la realización del BOmm se cerraron alianzas con Berklee College of Music, SAYCO, Deezer (este aliado entregó un premio con un valor de \$150 mil USD al mejor artista de los showcases del BOmm), SCRD, Idartes, Embajada de Francia, Musicall, Amplificado, Shock, Alcaldía Mayor, Proyectos de Industrias Creativas de Cali, y Bavaria.

Para la edición 2015 el BOmm se amplía para convocar nuevos actores de la industria de la música. El equipo de trabajo se ha rediseñado, para traer nuevos proveedores a la CCB con el fin de mejorar la cantidad y balance de los compradores convocados para el mercado, y con el fin de profundizar en la preparación de los oferentes. México, al igual que en el BAM, ha aceptado nuestra invitación a ser el país invitado de honor. Tigo Music se ha sumado al BOmm como aliado para la entrega de las jornadas de preparación y la producción de una programación nocturna de nuevos showcases, y Procolombia se ha comprometido con el mercado para ayudar con la consecución de la demanda.

Apoyo al sector agrícola y agroindustrial

Durante el 2014 se viene prestando el servicio de acompañamiento a un total de 329 emprendedores y empresarios del sector agrícola y agroindustrial de Bogotá y 38 municipios de la jurisdicción de la cámara, los cuales han logrado el cumplimiento de 724 sueños empresariales de los 1.680 concertados. Dentro de los sueños más representativos se destacan incremento en la productividad, implementación de normas de calidad para el mercado y apertura de nuevos canales de comercialización.

En este último sueño vale la pena resaltar que gracias a diferentes actividades de contacto realizadas en 2014, 30 empresas sectoriales han logrado abrir 49 nuevos canales de comercialización donde se destacan hoteles, restaurante y tiendas especializadas. La apertura de estos nuevos canales, que se caracterizan por ser los más exigentes en términos de calidad e inocuidad en los alimentos, muestran lo bien preparados que llegan los empresarios a estos espacios de contacto y las buenas prácticas empresariales que con la ayuda de la CCB han implementado.

De igual forma es importante resaltar que 118 empresas-productores sectoriales finalizaron proceso de certificación en normas de calidad sectoriales (HACCP, BPM, BPA, orgánico, brucelosis y tuberculosis) y 327 iniciaron su proceso de implementación.

Estos resultados en implementación de normas, principalmente agrícolas, se lograron gracias al trabajo con 47 asociaciones de pequeños productores con más de 1.065 asociados en los diferentes municipios de la jurisdicción de la CCB.

Por otro lado, dentro de las actividades para generar información de actualidad para los empresarios sectoriales, durante el 2014 la vicepresidencia participó con el Observatorio de Tendencias Alimenticias de XTC World Innovation dentro de la feria Alimentec. Este observatorio, realizado por tercera vez en seis (6) años, le permitió al empresario de Bogotá y la región conocer cuáles son las principales tendencias mundiales en lanzamientos de nuevos productos alimenticios en el mundo y al mismo tiempo conocer el estado actual del mercado Bogotano.

Con este mismo objetivo se culminó el estudio de caracterización de las empresas agroindustriales ubicadas en Bogotá y las Provincias de Sabana Centro y Ubaté, en la cual se realizó una entrevista directa a gerentes y altos directivos de 510 unidades productivas con el fin de conocer la estructura, organización, características, necesidades y expectativas de las empresas del sector. Como resultado de la encuesta fue posible establecer que en el sector, la característica más importante es que las unidades productivas son en su mayoría microempresas (70%), constituidas legalmente como personas naturales o establecimiento de comercio, con una antigüedad que va en promedio de tres (3) a 10 años y con una alta participación de empresas de tipo familiar (40%).

En lo referente a los directivos de las empresas, llama la atención que son personas relativamente jóvenes (de 36 a 50 años), con experiencia previa en el sector y en su mayoría (86%) con educación superior tecnológica o profesional. Así mismo, se encontró que el 76% de las empresas cuentan con áreas formales de gerencia, producción y comercial y el 52% poseen infraestructura física propia.

Dentro del proceso administrativo, se encuentra que el 55% de las empresas no han realizado planeación estratégica, consideran necesario realizar mejoras en los aspectos relacionados con maquinarias y equipos, instalaciones y/o acceso a mercados, así mismo mencionan dificultades en la estandarización de procesos y en la cadena de abastecimiento.

Gracias a la tercera versión del Observatorio de Tendencias Alimenticias y al estudio de caracterización del sector, el 10 octubre se realizó el foro tendencias en el mercado de alimentos donde más de 200 empresarios pudieron conocer de primera mano modelos de negocios en la industria que les sirvieran de guía para estructurar su planeación estratégica y las nuevas tendencias desde el punto de vista de producto y empaque que les permitieran enfocar su maquinaria y equipo a las nuevas exigencias del mercado.

Asesoría Técnica Especializada

Durante el año 2014 el servicio de asesoría técnica especializada brindado por la CCB en aras de aumentar la productividad de los productores agrícolas de la región contó con una visión más integral y un enfoque hacia las buenas prácticas agrícolas y ganaderas. Durante este año, y con este nuevo enfoque, un total de 150 pequeños productores de Fresa, Mora, Papá y Leche de los municipios de Chocontá, Lenguaque, Sibaté, Fusa, Cabrera y Pasca se vieron beneficiados.

El resultado más importante de la implementación de este servicio dentro del portafolio de la Vicepresidencia es el aumento del 16.8% de productividad que en promedio presentaron los productores participantes. Adicionalmente, la mayoría de las asociaciones que los agrupan iniciaron la implementación en cada uno de sus predios del proceso de las buenas prácticas agrícolas, particularmente aquellas asociadas a la inocuidad del producto y la calidad, seguida de la protección del medio ambiente, la seguridad y bioseguridad de quienes desarrollan las actividades.

Gestión de aliados

Adicional al proceso de acompañamiento y a los servicios empresariales prestados en el marco de las rutas de servicios, durante el 2014, la Vicepresidencia continuó trabajando para ser una entidad

referente en cuanto al sector agroindustrial respecta. Es así que para 2014 se trabajó con más de 10 aliados regionales entre entidades públicas, gremios y empresas privadas.

Durante más de dos (2) años la Cámara de Comercio de Bogotá ha acompañado a todos los productores orgánicos de la región organizados a través de la Federación de Orgánicos de Colombia.

En el marco de este trabajo durante 2014 la CCB participó en la realización del I Congreso de Ganadería Ecológica con la participación de 422 productores. En este evento, realizado el 27 y 28 de marzo, se presentaron experiencias internacionales en cuanto al manejo de la ganadería ecológica y sus oportunidades.

De igual forma, en conjunto con Fedeorgánicos, se realizó el II Foro Nacional e Internacional de Producción Orgánica los días 10 y 11 de Junio. Este foro, que contó con la participación de 449 personas relacionadas con el sector orgánico, presentó experiencias exitosas de agricultura ecológica en América Latina y el Caribe. En el mes de julio se realizó el II Foro Internacional Lácteo en conjunto con la empresa Alpina. En el marco de este foro, que contó con la participación de 452 asistentes, se abordaron temas tan importantes para los productores lácteos de la región como los efectos de la mastitis en la disminución de producción de leche, el modelo de nutrición BEST- FED, el modelo de nutrición a través de praderas y los efectos y retos del sector con la entrada en vigencia de los TLC's.

Como complemento a estos foros se ejecutaron dos ferias de servicios agroindustriales en la que participaron 62 empresas prestadoras de servicios en los segmentos de bioinsumos, infraestructura productiva, maquinaria, certificadoras, consultores, comercializadores, empaques e Instituciones financieras que presentaron su oferta a más de 550 empresarios participantes.

Adicional a los tres (3) foros internacionales, el 26 de marzo de 2014 se acompañó la Consulta de los Principios de Alimentación y Agricultura Sostenibles realizada por la Red Local del Pacto Global. El evento contó con la participación de más de 70 personas entre empresas y organizaciones del sector, dentro de las cuales se destacan gremios de la producción, instituciones públicas y academia.

Como resultado de las mesas de trabajo desarrolladas en el evento, los aportes del sector colombiano fueron tenidos en cuenta para la redacción final y la publicación de los Principios de Alimentación y Agricultura Sostenibles a los cuales se van adherir las empresas del sector firmantes del pacto global.

De igual forma se han realizado diferentes jornadas de trabajo con el INVIMA para conocer y socializar la nueva normatividad de alimentos, con la empresa Alquilería para que empresarios productores de leche conozcan la estructura de fijación de precios de la leche y con la Universidad de Cornell para conocer tendencias en el mercadeo de alimentos.

Convocatorias

Continuando con la visión regional de la intervención sectorial, la Vicepresidencia dio inicio el 15 de agosto de 2014 al proyecto INNPULSA Mipyme Lácteo que tiene como objetivo el incremento de la competitividad de nueve empresas productoras de lácteos ubicadas en Ubaté y Tenjo. A través de este proyecto, al cual se postuló la CCB por medio de la convocatoria de INNPulsa Lácteo y accedió a

147 millones de pesos, los nueve empresarios beneficiarios implementarán diversas actividades en sus unidades productivas en términos de:

- Documentar y estandarizar los procesos productivos
- Obtener los Registros Sanitarios y realizar análisis de laboratorios.
- Elaborar el Plan de mercadeo, Diseñar y gestionar sus marcas individuales y etiquetas.
- Asistir a actividades de contacto y obtener asesoría financiera y empresarial.

Por último, durante el 2014 la CCB acompañó la formulación de varios proyectos de grupos de investigación de la Universidad nacional y Corpoica a la convocatoria del Corredor Tecnológico Agroindustrial financiada con recursos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, La Gobernación de Cundinamarca y el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA. Luego de un arduo proceso de evaluación, la CCB participará en cinco proyectos de investigación y aplicación en grupos de productores, dirigidos al mejoramiento de la producción y comercialización de varios productos agropecuarios.

Dos (2) de los proyectos se enmarcan en la producción de tomate; el primero busca evaluar recubrimientos comestibles para la conservación del tomate durante la poscosecha y el segundo se enfoca en ajustar y mejorar un protocolo de manejo integrado del cultivo de tomate en el municipio de ubaque, que garantice un producto sano para el beneficio del consumidor.

El tercer proyecto se enfoca en la actividad pecuaria y busca definir un manejo integrado en la producción de pastos y forrajes de bajo impacto ambiental encaminado a incrementar calidad y productividad de leche en el municipio de Guatavita. El cuarto proyecto está dirigido a la producción de hortalizas y aromáticas, particularmente hacia la implementación de técnicas agroecológicas y sistema de información logística en los municipios de Chocontá, Suesca y Machetá.

El quinto proyecto está dirigido a productores de fresa y tiene como objetivo evaluar una nueva tecnología en el sistema productivo de fresa, basada en la utilización de insectos como agentes de control biológico de plagas y enfermedades.

El costo de los proyectos es de aproximadamente mil cien millones de pesos, de los cuales la CCB aporta 133 millones de pesos para la transferencia tecnológica de los resultados a grupos de productores.

Sector confección

Como resultado de las acciones realizadas en 2013, a partir del segundo semestre fue creada el área de confección dentro de la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial para el apoyo a emprendedores y el fortalecimiento a empresas del sector confección.

En el último trimestre del año se inició el proceso de acompañamiento con emprendedores del sector, y se continuó con el acompañamiento a 246 empresas del sector, que se realiza a través de la Corporación Industrial Minuto de Dios. Gracias a este trabajo se han logrado concertar 390 sueños empresariales, dentro de los que se encuentran con mayor frecuencia la definición de la planeación

estratégica, el mejoramiento de las ventas, el establecimiento de una estructura de costos, y el incremento de la productividad y se han logrado cumplir 59 sueños empresariales.

Dentro de este portafolio se han logrado incorporar empresas como Lec Lee, Modinco y diseñadores como Hernán Zajar, Isabel Henao, Alvaro Reyes, Faride Ramos, entre otros.

Para el cumplimiento de estos sueños, en conjunto con el Centro de Manufactura en Textiles y Cuero del SENA, se revisó y ajustó el portafolio de servicios establecido para el sector y se prestaron de manera gratuita 19 servicios por parte de dicha institución. Estos servicios complementan el portafolio diseñado hasta el momento, que comprende las temáticas de diseño, confort, tendencias, gestión ambiental, calidad, innovación, mercadeo, financiamiento, contactos comerciales y financieros, competencias empresariales, biomecánica, ecodiseño, estrategia, normatividad, valoración de producto y normas técnicas. Adicionalmente, se inició el acompañamiento con las empresas que culminaban las diferentes actividades lideradas por el Cluster de Prendas de Vestir, establecido por CCB.

En el marco de las rutas empresariales, en asocio con el Centro de Innovación para la Industria de la Moda, se inició el piloto para la implementación tendencias y desarrollo de proyectos que generaran nuevos productos y/o servicios en 22 emprendedores, y se establecieron talleres de sensibilización para facilitar la comprensión de dicha temática para empresarios. Estos talleres se realizaron en el último trimestre con los títulos: Nuevo Enfoque de Gestión del Diseño y el Desarrollo de Producto Basado en la Información y no en los Procesos; Nuevo Marketing 4P y el "Design Thinking"; Tendencias del Comportamiento del Consumidor y los Nuevos Targets; Nuevas tendencias del Retail; y Tendencias y su Impacto en los Niveles Local, Regional y Global y contó con 283 asistencias.

En la promoción del emprendimiento en el sector, para acelerar la generación de nuevos productos y servicios en el sector de la moda, en coordinación con el Círculo de la Moda y la organización Startup Weekend, se diseñó y ejecutó el primer Startup Weekend Moda – Tech Bogotá. Este Startup Weekend, que vinculó moda y tecnología en Latinoamérica, se suma a eventos similares a nivel mundial realizados en París, Milán, Nueva York, Londres y Ponce. A través de esta metodología, con 54 horas continuas de trabajo, 103 personas (diseñadores de moda, desarrolladores de software, conocedores del sector, abogados, estilistas, financieros), presentaron 38 ideas de las cuales se seleccionaron las 15 de mayor potencial para construir el prototipo y modelo de negocio.

Las ideas presentadas estuvieron orientadas a temáticas como textiles inteligentes, comercio electrónico, soluciones para el mejoramiento de la información al interior de las empresas y comunidades. Para esta iniciativa la Cámara recibió una cofinanciación de \$10 millones por parte del Programa de Transformación Productiva, que están siendo utilizados para la puesta en marcha de la iniciativa ganadora y el desarrollo del prototipo.

En los meses de septiembre y octubre la Vicepresidencia participó en la Convención Mundial de Moda y se realizó una misión exploratoria a Cali Exposhow. Lo anterior ha permitido realizar una primera aproximación sobre el modelo de negocio de la plataforma comercial que se realizará para Bogotá, los posibles mecanismos de apoyo y el segmento a apoyar.

4.3.2 Competitividad y Valor Compartido

Trabajamos por la generación de Valor Compartido logrando sensibilizar a más de 6.549 personas a través de eventos que promueven esta cultura y se adelantaron iniciativas de desarrollo de proveedores y programas para la gestión eficiente de recursos de agua y energía, en las que participaron más de 206 empresas.

Iniciativas Desarrollo de Clúster (IDC)

En 2014 se trabajó en la consolidación de las iniciativas de Prendas de Vestir, Cuero Calzado y Marroquinería, Joyería y Bisutería, Turismo de Negocios y Eventos, Software y TI, e Industrias Creativas y de Contenidos. La consolidación comprende una amplia participación de actores, de 2.386 actores entre empresarios, academia, instituciones y gobierno, en una institucionalidad definida y mesas de trabajo para la validación de la visión estratégica del Clúster, la correspondiente definición y ejecución de planes de acción y proyectos de mejora. La CCB es un actor central que dinamiza y articula las acciones entre empresarios, academia, instituciones y gobierno.

De manera paralela en las IDC, se trabaja en fortalecer las redes y la institucionalidad que permitan generar espacios para promover los beneficios del Clúster, en donde los diferentes actores puedan ponerse de acuerdo e intercambiar conocimiento y generar nuevas oportunidades de negocio. Las acciones en este sentido van encaminadas a fomentar esquemas de gobierno, plataformas y espacios presenciales y virtuales que puedan aprovechar los empresarios.

A continuación se mencionan las principales actividades y avances de las iniciativas en desarrollo y los detalles de la selección y puesta en marcha de cinco (5) nuevos Cluster; así como las acciones adelantadas en el manejo de redes.

Prendas de Vestir

Para contribuir con el desarrollo de un talento humano altamente calificado y competitivo a nivel internacional, que vaya alineado con las estrategias del sector, durante 2014 se formaron 45 nuevos tecnólogos en patronaje y ventas, convocados por el Cluster con empresarios del Centro Mayorista de la Moda Colombiana - GranSan. El éxito de estas acciones, dio origen a la Escuela de Formación SENA-GRANSAN que permitirá el acceso a formación a cientos de emprendedores y microempresarios del centro de la Ciudad.

Respecto al proyecto de Mejoramiento Productivo, se logró que 13 Mipymes de Tejido de Punto accedieran a asesoría y capacitación en prácticas eficientes en manufactura. Durante nueve (9) meses, los participantes recibieron formación en las áreas de desempeño de la gestión de calidad, gestión técnica y el recurso operativo. Adicionalmente, 26 funcionarios de estas empresas participaron en el diplomado “Soluciones Avanzadas para la Productividad”.

Como resultado, las empresas redujeron en promedio en 51% la no calidad de sus sistemas de manufactura, es decir recibirán menos devoluciones, aumentaron en 20% la eficiencia de sus plantas, redujeron en 24% el tiempo de entrega y disminuyeron en 26% el costo de la mano de obra directa; lo que representa una mayor rentabilidad del negocio, debido a que la producción cuesta menos y permitiendo ofrecer precios más competitivos.

Por otro lado, por gestión del Clúster la entidad de financiamiento Bancoldex, otorgó créditos por \$15.048 millones a 33 empresas pertenecientes a la Iniciativa y 36 se encuentran en trámite. El proceso inició con acercamientos con los empresarios del sector para definir las condiciones más favorables de financiación para esta industria y de esta manera Bancoldex diseñó líneas de crédito específicas que tuvieran estas características.

En materia de normatividad y relaciones institucionales en el 2014 el Cluster se pronunció ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por considerar inapropiada una propuesta del Gobierno Nacional para derogar el decreto 074, que imponía aranceles temporales para frenar las importaciones de producto terminado y reactivar la industria de confecciones generando nuevos empleos. De igual manera lo hizo ante una solicitud de salvaguardia para textiles tramitada por la Andi, que de salir favorecida afectaría negativamente la industria de confecciones por el impacto en los costos de materias primas.

Joyería y Bisutería

Durante el 2014 se llevó a cabo la exposición “Bogotá una joya” realizada del 10 de agosto al 20 de septiembre y organizada por el Cluster en alianza con Artecámara, en la que 10 joyeros de la iniciativa expusieron piezas artísticas, con la que se logró abrir nuevos espacios de exhibición y promoción para los joyeros de la Ciudad, y en la que se alcanzó una asistencia de 971 visitantes. En el marco de esta actividad, 92 joyeros del Cluster tuvieron la oportunidad de ampliar sus conocimientos sobre canales y estrategias de comercialización para joyería contemporánea, con la conferencia que brindó Charon Kransen y el curso que se efectuó en la Escuela Materia Prima.

En cuanto al talento humano el Cluster se enfocó durante el 2014 a apoyar el fortalecimiento de las competencias técnicas del capital humano del sector. En ese propósito, se han evidenciado logros importantes desde el trabajo que se viene adelantando, por ejemplo, con el SENA, a través del convenio que se firmó con esa entidad.

Para lograr este avance fue fundamental el estudio de necesidades de formación que realizó la CCB y que fue entregado al SENA, y de las recomendaciones que ha realizado Cluster desde la mesa de Talento Humano, para el mejoramiento de la formación que imparte esa institución al sector.

Como resultado de lo anterior, se logró articular la oferta formativa del SENA con las necesidades empresariales lo que permitió se desarrollaran los cursos de aleaciones para joyería y metalurgia de los metales preciosos.

Para fortalecer este trabajo, el Cluster también participó activamente en la Mesa Sectorial de Joyería y Relojería, estrategia promovida por el SENA a nivel nacional como una instancia de definición y concertación de políticas para la formación en el sector. Entre los principales resultados se destacan, la certificación de competencias para el proyecto de capacitación de talladores de piedras preciosas y semipreciosas, la profundización del técnico en modelado en 3D, cambios en el técnico en armado en donde solo se le dará el enfoque en armado, entre otros.

En temas de normatividad y Asociatividad se trabajaron tres (3) de las problemáticas actuales identificadas como de mayor impacto en la competitividad del sector. La primera está relacionada

con el desabastecimiento de oro en Bogotá; el segundo tema giró en torno a la posición de los empresarios sobre la inconveniencia de la entrada en vigencia del Decreto 2637, con el que se creó el Registro Único de Comercializadores de Minerales –RUCOM, a cargo de la Agencia Nacional Minera, a raíz de los vacíos existentes en dicha normativa y en los decretos subsecuentes (705 y 035); la tercera problemática relacionada con la certificación de metales y joyas.

Cuero, Calzado y Marroquinería

Con el objetivo de promover la orientación de programas de formación técnica, media, profesional y especializada a las características y necesidades de las empresas del Cluster, los resultados fueron: 33 empresarios con conocimiento de calidad en la manufactura con referente internacional, 21 empresas formadas en NIFF SENA, 28 Empresas en Seminario Internacional de Retail y Propuesta de Valor.

En cuanto a desarrollo empresarial, cuyo objetivo fue adelantar programas y proyectos tendientes al fortalecimiento y consolidación de la competitividad empresarial se generaron los siguientes impactos: Cinco (5) empresas en el Programa de Mejoramiento Productivo y de Calidad, 21 empresas en fase de incorporación de NIFF, 30 empresas en el programa Tendencias de Retail y Propuesta de Valor y 13 empresas en el proyecto de Moda Comfortable - Desarrollo de Proveedores con Valor Compartido.

En acceso a financiación se gestionaron alianzas interinstitucionales para mejorar el acceso al mismo para el fortalecimiento competitivo de las empresas del sector y se realizaron: cuatro jornadas de identificación de requisitos para acceso a financiación con 47 Empresas, acercamiento a 35 empresas beneficiarias con acceso a financiación Bancoldex, un taller sobre beneficios tributarios para proyectos de I+D+i (Investigación, Desarrollo e Innovación) con 14 empresas, Colciencias y dos (2) universidades.

Software y TI

En la línea de mercadeo y comercialización se participó en la vitrina turística ANATO 2014 apoyando a 10 empresas del Cluster especializadas en software y servicios TI para el sector turismo. También se desarrolló el proyecto plan de fortalecimiento de la industria TI para el desarrollo de servicios y soluciones de Gobierno en Línea, cuya finalidad fue identificar la oferta del Cluster para el gobierno en cada uno de los seis (6) componentes de Gobierno en línea; adicionalmente, se identificaron necesidades puntuales de incorporación de TI en entidades del Estado sondeando el interés de trabajar proyectos conjuntos.

En el marco de la Misión de San Sebastián (País Vasco - España) a Colombia se realizó una actividad de networking, con el fin de contextualizar a los participantes sobre la actualidad del sector en cada región, en este evento se relacionaron 15 empresas participantes del Cluster de Software & TI y las empresas españolas visitantes.

El Cluster participó en el Convenio de Cooperación UNIEMPRESARIAL – CCB - Pacto por el trabajo decente y digno entre el sector de BPO – ITO, que busca brindar oportunidades de inserción laboral de calidad a personas en situación de vulnerabilidad de Bogotá, dando respuesta a las necesidades de talento humano de las empresas vinculadas al pacto, el desarrollo de programas de formación y de

actividades de certificación. Así mismo, se realizó el evento “Oportunidades para el fortalecimiento del capital humano del sector software y TI”, donde se dieron a conocer las estrategias para fortalecer el capital humano de las empresas en nuevas tecnologías, así como a conocer casos de éxito del sector y un estudio de salarios TI en 2013.

Se logró la aprobación por parte de COLCIENCIAS del proyecto de pre inversión para el cierre de brechas TIC en cinco sectores comunes entre la Cámara de Comercio de Bogotá y el Programa de Transformación Productiva a través de la incorporación de Tecnologías de la Información, en la Región Bogotá - Cundinamarca.

En materia de relacionamiento institucional y normativa, el Cluster de Software y TI de Bogotá apoyando al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, organizó la jornada de socialización de las convocatorias “Modelos de calidad globalmente reconocidos y especializados” y “Desarrollo de soluciones TI orientadas al sector turismo”, en donde se dio a conocer los términos de referencia, aclaraciones y beneficios de participar para los empresarios.

Comunicación Gráfica

Para el desarrollo del talento humano del Cluster se llevó a cabo la validación de la oferta educativa de los programas del SENA. En alianza con CENIGRAF, se realizaron los cursos de Estandarización y Calibración de Dispositivos en la Gestión del Color, certificando a 25 personas pertenecientes a 14 empresas y el curso de Montaje Digital y Salida de CTP en Impresión Offset, en el cual participaron 35 personas pertenecientes a 18 empresas de la industria gráfica.

En cuanto a mercadeo y promoción se resaltó la importancia de realizar actividades dirigidas a la generación de valor agregado a través del diseño como factor de innovación al interior de las empresas. El 18 y 19 de noviembre de 2014, el Clúster realizó el congreso Internacional de Comunicación Gráfica –Bogotá Diseña, escenario en el que se presentaron nueve (9) conferencias dirigidas por siete (7) expertos nacionales e internacionales a más de 400 actores de la industria gráfica de Bogotá. Las conferencias se concentraron en presentar las tendencias de la industria, los desafíos del mercado gráfico, los nuevos conceptos en innovación y las claves del posicionamiento a través de la arquitectura de marca, el branding estratégico y el diseño de empaques.

La mesa de trabajo de innovación y productividad realizó un taller de etiquetado y codificación de productos con la participación de 47 empresarios pertenecientes al Cluster de Comunicación Gráfica y Cosméticos. El espacio facilitó un mayor conocimiento de la reglamentación Colombiana y el estudio y reconocimiento de los principales errores técnicos al exportar al mercado Estadounidense.

Se realizó el primer taller de ideación para identificar un portafolio de productos y servicios de Software y TI que contribuyan al mejoramiento de los procesos de las empresas del Cluster de Comunicación Gráfica. En este taller participaron 14 empresas de la industria gráfica, que busca para el 2015 tener la línea base para iniciar proyectos en esta materia.

En materia de normatividad e infraestructura se inició un programa piloto en el que se promovió la formalización empresarial mediante el registro de 21 empresas de la industria gráfica localizadas en Ricaurte y Paloquemao y el inicio de capacitaciones en ventas, gestión administrativa y costeo con el

apoyo del SENA. De igual forma, en colaboración con la empresa Virgilio Barco, se llevó a cabo la primera sensibilización en temas de formalización a 30 empresarios ubicados en la zona de la candelaria junto a la Alcaldía Mayor de Bogotá. (Empresarios que serán reubicados de acuerdo con el Proyecto Ministerios establecido por el Distrito).

Cosméticos

En cuanto a temas de mercadeo el Cluster está trabajando de forma progresiva, empezando con temas de posicionamiento de marca, construcción de un portafolio coherente con la marca, construcción de propuesta de valor y estrategias de retail en canales tradicionales.

Para desarrollar dichos temas, se llevó a cabo la primera fase del proceso de fortalecimiento en mercadeo especializado en cosméticos, compuesto por el seminario 360º BEAUTY EXPERTISE y asesorías empresariales. El seminario contó con la participación de 100 personas, representantes de 65 empresas, las cuales tuvieron la oportunidad de asimilar e integrar conceptos e ideas temáticas relacionadas con el mundo de la belleza, tendencias actuales, innovaciones y su influencia en las marcas y productos, profundizando en el conocimiento del marketing de productos cosméticos. A su vez, se desarrollaron 24 asesorías empresariales, en las cuales se hizo un análisis exhaustivo de los valores de marca, posicionamiento diferencial, hamings, slogans, tag-lines, marketing, portafolio y branding.

En esta misma línea, se realizó un foro de tendencias de mercado en USA y oportunidades de negocios para la categoría de cosméticos, en el cual participaron 50 personas. Se abordaron temas de tendencias de consumidores, consumo y “Retail”, impacto en la industria de cosméticos, oportunidades para los empresarios y casos de aprovechamiento de oportunidades.

Adicionalmente, se llevó a cabo un taller de construcción de propuesta de valor con 20 empresas del Cluster, utilizando el modelo de “Desarrollo de Propuestas de Valor” y Factor Wow, en el cual se explicaron los elementos de análisis que cualquier compañía debe tener en cuenta cuando lanza un nuevo producto o va incursionar en un nuevo mercado.

Así mismo, en el 2014, definimos el apoyo del Cluster como espacio de socialización y retroalimentación del proyecto de la Universidad Nacional, que busca prestar servicios de pruebas de laboratorio físico-químicas, que no se ofrecen en Bogotá y que disminuirían costos para los empresarios al no tener que optar por la tercerización de estas pruebas en el exterior.

Por otro lado, con el apoyo del área de negocios nacionales de la vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial, se llevó a cabo una rueda de negocios para compradores de hoteles nacionales, en la cual el Cluster de Cosméticos participó con 10 empresas productoras de amenities y se generaron expectativa de negocio de 1.280 millones de pesos.

Industrias Creativas y de Contenidos

Desde el punto de vista normativo, el Cluster inició durante este periodo un estudio que brindará a la industria medidas y recomendaciones que se entregarán al Gobierno Local y/o Nacional sobre la legislación e instrumentos de fomento y promoción para el aprovechamiento de la reserva cultural

contenida en el Tratado de Libre Comercio suscrito entre Colombia y los EEUU. Este proyecto, principal iniciativa de este pilar, es el primer paso para la construcción de normativas que beneficien integralmente a la industria y que complemente las existentes.

Las empresas Rhayuela Films y Los Notarios fueron seleccionadas por el Cluster de Industrias Creativas y de Contenido, como delegados de las industrias audiovisuales en la Comisión Fílmica de Bogotá (CFB). Esta iniciativa, también conformada por representantes de las Secretarías de Cultura, Recreación y Deporte, de Desarrollo Económico, la Cámara de Comercio de Bogotá, Idartes, Canal Capital y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), busca proyectar a Bogotá como una ciudad cinematográfica, epicentro para el rodaje de producciones de talla internacional.

Para lograr este objetivo, la Comisión Fílmica de Bogotá facilitará los trámites para el uso de espacios públicos durante el rodaje de películas, series de televisión, comerciales y otras obras audiovisuales, a través del Permiso Unificado para las Filmaciones Audiovisuales- PUFA, que concentrará la solicitud de permisos y planes de contingencia en una sola entidad Distrital (Idartes), a partir del 1 de marzo de 2015.

Para promoción y posicionamiento del Cluster se hizo presencia a través de muestras empresariales, misiones comerciales, participación como ponentes y stands institucionales en los principales eventos de la industria a nivel nacional como el Festival internacional de Cine de Cartagena de Indias (FICCI - Febrero), el Simposio Internacional de Cine de Autor (SICA - Mayo), el Bogotá Audiovisual Market (BAM - julio), la Cumbre de Contenidos Digitales - Colombia 3.0 (COL 3.0 - agosto), Bogotá Music Market – (Bomm - septiembre), Festival de Animación y Videojuegos (LOOP 2014 – octubre) y el Congreso Colombiano de Publicidad (octubre).

A nivel internacional en el primer mercado audiovisual del sur realizado en la ciudad de Porto Alegre Brasil (noviembre), así como el apoyo en la difusión y convocatoria para que 21 empresas del Cluster representaran la delegación acompañada por ProColombia en MIPCOM 2014 (octubre), mercado que continua siendo estratégico para la promoción de contenidos audiovisuales a nivel mundial.

Música

Desde el 1 julio de 2014, se viene trabajando en la Iniciativa de Desarrollo de Cluster de Música. Para ello se han realizado 16 entrevistas con actores del sector, una reunión de acercamiento a líderes en la que participaron 28 actores y tres (3) jornadas de reflexión estratégica en la que en promedio participaron 18 actores en cada una. Se destaca la presencia de empresas como Sony Music, Codiscos, Sayco, Acinpro, Acodem, Ministerio de Cultura, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Sena, Revista Shock, Colmenares Group, entre otros.

Estas reuniones se han desarrollado de acuerdo al proceso de Iniciativas de Cluster de la Entidad y ha sido posible establecer en el ámbito del Cluster, la propuesta de valor y los pilares estratégicos.

Se definió como propuesta de valor que el “Cluster de Música de Bogotá es una estrategia integradora que busca convertir a la ciudad en el principal centro de negocios de la música en

América Latina, con una amplia y efectiva red de circulación local, programas que favorezcan la inversión regional e internacional a través de una oferta especializada”.

En este sentido, las acciones del Cluster se orientarán a las siguientes temáticas: procesos de investigación, desarrollo e innovación y acciones en temas de política pública, mercado y talento humano. Se proyecta el desarrollo de iniciativas de promoción y mercadeo de ciudad, orientadas a incrementar el consumo de contenidos musicales locales y a la formación de públicos y audiencias. Se concentrarán esfuerzos en el liderazgo de acciones de apoyo y gestión a proyectos normativos para fortalecer el entorno competitivo de la industria musical de Bogotá y se busca crear espacios de networking y acciones de fortalecimiento del recurso humano en temas técnicos y especializados.

En la actualidad, se han identificado a través del CIU, 451 empresas relacionadas con la música y la Iniciativa de Cluster concentra a cierre de 2014, 86 actores en Bogotá: 65 empresas, ocho instituciones educativas, tres entidades de apoyo, dos (2) gremios y ocho (8) entidades de gobierno.

Turismo de Negocios y Eventos

En temas de fortalecimiento y desarrollo del talento humano se desarrollaron tres diplomados en temáticas de innovación, sommelier y marketing y procesos administrativos para el sector, hotelero, restaurantes y agencias de viajes. El diplomado dirigido a los restaurantes y bares de los hoteles, se enfocó en el fortalecimiento de los procesos de producción y en la especialización de competencias en enología, bebidas especiales, estudios de producto, café, cervezas, sidras, entre otros.

Por su parte, el diplomado para las agencias de viajes, estuvo dirigido a los gerentes de marketing y ventas, con el propósito de conocer e implementar las últimas tendencias del mercado y aumentar el posicionamiento competitivo de estas empresas.

Los resultados alcanzados fueron posibles por el trabajo conjunto de diferentes actores del Cluster como la Cámara de Comercio de Bogotá, la Corporación Universitaria - Unitec, Anato, Uniempresarial y Cotelco.

Así mismo, la Iniciativa de Cluster puso a disposición de la Ciudad y sus visitantes seis puntos de información digital turística y cultural, que contribuyen a que Bogotá continúe destacándose como una ciudad inteligente y como la capital más importante de Colombia para el turismo de negocios, eventos y convenciones. Los dispositivos digitales que fueron ubicados en el Centro Internacional San Diego, Centro Financiero de la Calle 72 y Centro Empresarial Salitre, contienen información sobre establecimientos turísticos, gastronómicos y de comercio, al igual que de la oferta cultural de los sectores en que se localizan.

Desde allí, los turistas y los bogotanos pueden organizar recorridos no guiados de acuerdo a sus intereses, al mismo tiempo que podrán obtener información de centros de atención de emergencias y solicitar taxis seguros.

Finalmente, en coordinación con Procolombia, IDT, Anato, Cotelco, Invest in Bogotá y el Bureau de convenciones se trabajó en el diseño del portal único transaccional de Bogotá para Turismo de Negocios y Eventos.

En temas de marketing y seguridad se desarrollaron cuatro mesas de trabajo en donde participaron los 18 miembros que la conforman, allí se identificaron y priorizaron acciones de coordinación y de articulación de promoción de Bogotá como destino de negocios y eventos. Además, se presentaron las acciones de la Mesa de Mercadeo de Ciudad basado en cuatro frentes fundamentales como son la internacionalización de Bogotá, el trabajo de promoción exterior de la ciudad, la promoción de exportaciones y la cooperación internacional.

Gastronomía

A mediados del 2014 nace la Iniciativa de Desarrollo del Cluster de Gastronomía. En el mes de junio se realizó la primera aproximación a líderes a la cual asistieron 28 personas.

Posteriormente, se realizaron tres (3) reuniones más, en las cuales se conformó la institucionalidad, se definió la propuesta de valor y los pilares estratégicos del Cluster: Promoción y mercadeo, fortalecimiento de las empresas y formalización, normatividad y Valor Compartido.

Del 10 al 20 de agosto se llevaron a cabo visitas con varios empresarios del sector, que han hecho parte de toda una trayectoria gastronómica de Bogotá, evidenciando e identificando debilidades y fortalezas de la industria. En estos acercamientos se logró sentar en la misma mesa a empresarios como Carlos Taypen del Grupo Nazca, Jaques Camhi de la Pastelería Miryam Camhi, Alejandro Manrique de la Escuela Superior de Gastronomía Mariano Moreno, Fernando Torres de Casa San Isidro, gremios y academia en general.

Dicho evento tuvo como finalidad lograr consolidar el comité ejecutivo del Cluster, llevando en septiembre a realizar el lanzamiento del Cluster Gastronómico de Bogotá.

Proyecto de Recuperación Ambiental del camino de Monserrate

En desarrollo de la hoja de ruta propuesta en la etapa de consultoría, se hicieron acercamientos con actores públicos y privados de diverso orden para la reactivación del proyecto. Las gestiones realizadas sirvieron para devolverle relevancia al proyecto y reinsertarlo en la agenda de desarrollo de la ciudad. Es así que a finales del mes de septiembre de 2014 se suscribió un convenio de cooperación entre la Cámara de Comercio de Bogotá y la Secretaría Distrital de Planeación con el propósito de actualizar y evaluar alternativas jurídicas y financieras para relanzarlo en colaboración con otros actores públicos y privados.

De ese convenio se derivaron dos instrumentos jurídicos adicionales, gestionados por la CCB, un contrato de prestación de servicios suscrito entre la CCB y la Unión Temporal Camino Nuevo a Monserrate, conformada por las firmas ROGELIO SALMONA S.A. y DE VALDENEBRO INGENIEROS LTDA, cuyo objeto es la actualización de los diseños técnicos y arquitectónicos de la FASE 1 del proyecto (camino y tres (3) paradores).

El otro convenio fue suscrito entre la CCB, la Fundación Cerros de Bogotá y el Instituto de Investigaciones Biológicas Alexander Von Humboldt, para el fortalecimiento de la estrategia ambiental del proyecto y el desarrollo de los estudios ambientales correspondientes.

Energía Eléctrica

La Iniciativa de Desarrollo del Cluster de Energía Eléctrica, empezó a gestarse desde el mes de Julio de 2014, como respuesta a una solicitud de los empresarios del sector eléctrico apoyados por el PTP y la recién constituida Cámara Colombiana de la Energía. Su objetivo principal es afianzar al sector eléctrico de Bogotá y la Sabana como líder en la oferta de soluciones eficientes de energía de alta calidad y tecnología, para atender la demanda local, nacional e internacional, teniendo como ejes fundamentales la innovación e investigación.

En los meses de julio y agosto, se adelantó una reunión de aproximación a líderes y tres (3) reuniones de reflexión estratégica. Durante las últimas, se construyó conjuntamente la propuesta estratégica del Cluster: nombre y alcance, mapa de actores, diamante de competitividad, propuesta de valor y pilares estratégicos: Normatividad, fortalecimiento empresarial, talento humano y desarrollo tecnológico – I+D+i.

El lanzamiento oficial del Cluster se realizó el 15 de septiembre de 2014 durante el Primer Consejo Ampliado al que asistieron más de 90 representantes de los diferentes actores del sector. Al final de este evento se conformó la institucionalidad de acuerdo a la postulación de los actores a los diferentes órganos del Cluster.

Salud

El 1 de diciembre de 2014 se realizó la reunión de aproximación a líderes de la Iniciativa del Cluster de Salud de Bogotá. La convocatoria se hizo a partir de los datos de contacto de las instituciones relacionados en los listados CIUU y en el registro especial de prestadores de servicios de salud del Ministerio de Salud, donde participaron alrededor de 60 directivos de empresas e instituciones relacionadas con el sector, y donde el 100% de los asistentes manifestó su interés en el desarrollo de la iniciativa, y el 80% se inscribió para participar en las sesiones de reflexión estratégica del Cluster, las cuales están programadas para llevarse a cabo entre enero y febrero de 2015.

Lácteos

La Iniciativa de Cluster de Lácteos se encuentra en la fase de iniciación, recolectando la información de indicadores productivos del impacto de la leche para la región con el inconveniente que se encuentran algunos indicadores desactualizados o son de años anteriores y además son de carácter departamental y/o nacional. De otro lado, se están revisando documentos sobre caracterizaciones y diagnósticos de áreas productivas para la región (Sabana Centro, Norte, Occidente y Valle de Ubaté) que son las áreas que producen la leche que se procesa y consume en la Ciudad y municipios aledaños.

La Iniciativa de Desarrollo de Cluster Lácteo, ingresó a hacer parte del Comité Lácteo de Cundinamarca, escenario integrado por entidades del gobierno, asociaciones ganaderas, federaciones ganaderas, universidades, empresarios de la industria y Pymes transformadoras de leche; donde se discuten temas de productividad, normatividad y mercadeo de la leche.

El día martes dos (2) de diciembre, se realizó la aproximación a líderes de la Iniciativa de Cluster Lácteo” con una asistencia de 79 líderes, en donde 65 actores confirmaron su deseo de integrar el

comité estratégico del Cluster y así comenzar a participar de las siguientes etapas del desarrollo de la Iniciativa.

Redes

Durante el año 2014, las ocho (8) páginas Web de los Cluster recibieron 41.688 visitas. En relación a la georreferenciación de los actores de los Cluster en el mapa de las páginas, a la fecha existen 816 actores inscritos como parte de las iniciativas, conformando así el directorio de los Cluster, en donde se puede identificar el nombre de la empresa, el rol que desempeña dentro del Cluster y sus datos de contacto.

Así mismo, fue organizada y publicada información de apoyo a la estrategia de los Cluster relacionada con: ferias nacionales e internacionales de enero a diciembre 2014 y la oferta existente en Bogotá de servicios educativos, de financiación, de comercialización e internacionalización.

En relación a la labor de comunicación de los avances y eventos de los Cluster, se difundieron más de 200 actividades en diferentes canales de comunicación como la página web e intranet de la CCB, redes sociales y páginas web de los Cluster. Para apoyar esta labor se elaboraron 27 Newsletter y 16 boletines semestrales de avance dirigidos a empresarios, academia, instituciones de colaboración, investigación, el sector público y privado.

Para mantener actualizados a los actores del Cluster sobre la información de actualidad y coyuntura de sus sectores se publicaron 1.398 noticias en las plataformas, 28 artículos de prensa y 138 documentos estratégicos.

En relación con la gestión de medios de comunicación realizada por la agencia Inforpress con base en los comunicados generados, se lograron 87 publicaciones en radio, prensa y televisión, desde el mes de mayo hasta noviembre con un valor en equivalencia publicitaria de más de \$357 millones.

Valor Compartido

Programa de Fortalecimiento de Proveedores para la Generación de Valor Compartido

Este programa tiene como propósito promover procesos de mejoramiento en la gestión empresarial de microempresas que son proveedores de las empresas líderes, que de manera prioritaria, hacen parte de las Iniciativas de Desarrollo de Cluster impulsadas por la Cámara de Comercio de Bogotá.

En el 2014 se adelantó el cierre de los dos programas desarrollados en el 2013, al tiempo que se integraron tres grupos para adelantar programas de fortalecimiento. Así mismo, se terminó de ajustar el proceso de articulación con la Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial, para el desarrollo de los programas y el seguimiento.

A continuación se relacionan las actividades realizadas durante el 2014 de cierre de los proyectos y los programas:

- Corferias: En este programa se intervino a 27 empresas que desarrollan actividades de carpintería metálica, montaje de stands (panelería), vidriería, instalación de tapetes, construcciones menores, pintura, telas decorativas, señalización, vivero y alquiler de equipos de audio, todos ellos proveedores de Corferias, de los cuales 17 terminaron todo el proceso con cierres de brechas principalmente en temas legales y financiero, y en menor medida en mercadeo y producción. En la evaluación del programa por parte de las empresas participantes los resultados se ubicaron entre excelente y bueno, respecto de la calidad y la aplicabilidad de la parte de formación.
- CAFAM I fase: Un grupo de 20 empresas que desarrollan actividades de producción de eventos para la empresa líder Cafam y cuyo principal interés es apoyar el fortalecimiento empresarial y el servicio al cliente en sus proveedores.
- CAFAM II Fase: 20 empresas, donde el interés de la empresa líder es fortalecer sus competencias y mejorar aspectos de sistema de gestión de calidad, servicio al cliente e innovación.
- Microsoft: 20 empresas que hacen parte de la red de empresas productoras de software del ecosistema de Microsoft, formadas en temas administrativos, de mercadeo y financiero; en temas técnicos como cloud computing y administración de plataformas.
- Alicia Giraldo: Se logró consolidar un grupo de 17 empresas proveedoras, del sector de confección con énfasis en prendas de vestir, que ya diligenciaron el autodiagnóstico.
- Empresa de Energía de Bogotá: 20 microempresas proveedoras, con el objetivo de fortalecer temas de gestión empresarial, en cuanto a requisitos de contratación, seguridad industrial y manejo ambiental.

Programa de desarrollo de proveedores para la generación de Valor Compartido

Con el fin de ampliar la intervención en empresas líderes y sus empresas proveedoras, la CCB suscribió un convenio con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, para implementar la metodología de Desarrollo de Proveedores, PDP, en el que se cuenta con una empresa líder y seis (6) proveedores estratégicos y definitivos para la productividad de la gran empresa.

El programa tiene como objetivos desarrollar en las mipymes proveedoras, prácticas de gestión que garanticen la incorporación de procesos permanentes de mejora continua en calidad y productividad, así como consolidar la relación empresa - mipymes proveedoras que faciliten procesos de innovación que impacten en tiempos de entrega y cumplimiento de los requisitos de calidad.

Durante el 2014, luego del proceso de la identificación de potenciales empresas entre los líderes de cada Cluster, se realizó un intenso proceso de promoción del programa entre las empresas, inicialmente pertenecientes a los Clusters y posteriormente en sectores considerados estratégicos.

En la siguiente tabla se muestra el consolidado de empresas visitadas, teniendo en cuenta si hacen parte de un Cluster dinamizados por la CCB o a través de contactos institucionales y de reuniones de promoción del programa.

Empresas visitadas	
Empresas de Cluster	12
Foro afiliados	5
Foro Proveedores	8

Referidas Camacol	3
Contacto PNUD	8
Foro Mega	1
Premio Valor Compartido	1
Total	38

En una segunda fase de promoción, fueron contactadas más de 75 empresas pertenecientes al Círculo de Afiliados de la CCB. Se realizaron dos (2) reuniones de presentación del programa entre los meses de abril y mayo de 2014.

Con algunas de las empresas ancla que mostraron interés en participar en el PDP, se identificó una dificultad relacionada con la disposición de los proveedores de aportar recursos y además en la forma de recaudar los aportes de las empresas proveedoras. Por lo anterior, se acordó con el PNUD flexibilizar el sistema de aportes, en el sentido de no hacer obligatorio el aporte de los proveedores.

Al terminar el año, las empresas interesadas en adelantar el programa son:

Empresa	Actividad
Inner Working	Industria Gráfica
Triada Constructora	Construcción
PAVCO-MEXICHEM	Química, Petroquímica, Tuberías
CEMEX	Cemento - Infraestructura
CUSEZAR	Construcción

Programa de consumo eficiente de recursos de agua y energía y manejo de residuos sólidos

La Cámara de Comercio de Bogotá y la Corporación Ambiental CAEM suscribieron un convenio de cooperación para adelantar un programa de consumo eficiente de recursos para la generación de Valor Compartido.

Durante el último trimestre se realizaron sesiones de sensibilización ambiental en los sectores de turismo y de restaurantes, a cargo de la CAEM, como parte del componente de formación.

En cuanto al tercer componente del convenio relacionado con el acompañamiento técnico, la CAEM está brindando asesoría a 30 empresas, de las cuales 27 son del sector de curtiembres, dos de textiles y dos restaurantes. Los diagnósticos ambientales permitieron identificar 24 proyectos de eficiencia energética, cuatro (4) de manejo de agua y dos en el tema de residuos.

Para dar continuidad a este proyecto y fortalecer las intervenciones hacia proyectos ambientales con impacto en la competitividad, se suscribió un nuevo convenio con la CAEM, el cual tiene como objetivo implementar proyectos ambientales con enfoque de Valor Compartido, que se consoliden como casos demostrativos para transferencia.

Nuevos productos y servicios para la generación de Valor Compartido

Los objetivos de este proceso son detectar en las empresas oportunidades de generación de Valor Compartido y buscar la oportunidad con mayor posibilidad de ser implantada por la empresa

participante. Así mismo se busca retroalimentar la línea de generación de productos y servicios en Valor Compartido para definir una metodología de acompañamiento a empresas para su ejecución en 2015, de forma continua.

A una base de 38 empresas pertenecientes a los Cluster (medianas, con interés en innovación y con posibilidad de generar impacto), participantes en eventos de Valor Compartido que habían manifestado su interés y postulados al Primer Premio de Valor Compartido (alrededor de 50 empresas) se remitió la invitación a participar en este proyecto, señalando que sólo se contaba con cupo para 10 empresas. Luego del proceso de convocatoria, se inscribieron 22 empresas.

A continuación se señalan las empresas participantes y las ideas preliminares identificadas en las sesiones.

Empresa	Sector	Idea
Finart S.A.	Joyería	Aprovechamiento de mermas (producto con bajos estándares) para venta en marca propia a través de otros canales
Metro Studio S.A.	Industrias creativas	Plataforma de creación de video para tele trabajo de personas que no pueden salir de casa y/o producciones con héroes del país
DDU	Confecciones	Reutilización de confecciones en stock en nuevos productos
Synerisis	Software y TI	Reducción de costos a través de capacitación y contratación de población con discapacidad auditiva para realizar programación básica
Industrias W.Wilches E.U	Cuero calzado y marroquinería	Aumento de mano de obra, a través de capacitación de jóvenes desescolarizados
Opciones Gráficas Editores Ltda.	Comunicación gráfica	Reducción del desperdicio de papel (del 50%) en impresión offset con formación a los operarios del sector (visión Cluster)
Ledfish	Comunicación gráfica	Esquema de venta multinivel para personas freelance como estrategia para reforzar mercadeo
Gerdau Diaco	Siderúrgica	Aumento de materia prima (chatarra) a través de la inclusión de los descarpadores de los camiones

A través del componente de asesorías en cada una de las empresas se afinó la idea y se definió el cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto.

Con base en esta experiencia piloto desarrollada y su retroalimentación, se ajustará la propuesta de prestación de los servicios de identificación de oportunidades y desarrollo de iniciativas de Valor Compartido para nuevos productos y servicios.

Generación de cultura de Valor Compartido

Esta línea de trabajo tiene como objetivo promover el enfoque de Valor Compartido en la comunidad empresarial, y en los sectores de gobierno e instituciones de apoyo. Para ello, la CCB organiza

eventos de promoción y divulgación, adicionalmente participa en diferentes escenarios presentado el alcance y ventajas de la generación de Valor Compartido.

Durante el 2014, la CCB organizó y participó en siete eventos de amplia asistencia, 2.000 personas, tanto con presentaciones de Valor Compartido como con casos empresariales.

Premio Valor Compartido

Para promover una nueva cultura empresarial, basado en las compañías como protagonistas del bienestar de la sociedad, la Cámara de Comercio de Bogotá, creó el Premio de Valor Compartido, un reconocimiento a una empresa que a partir de un negocio rentable ha logrado mejorar condiciones sociales, económicas o ambientales.

Se integró el jurado del Premio con personas destacadas por su amplia trayectoria y reconocimiento profesional:

- Pablo Navas Sanz de Santamaría - Rector Universidad de Los Andes.
- Elizabeth Melo - Consultora Independiente (Pacto Global).
- Jorge Ramírez Vallejo - Asesor de la CCB y Docente de la Universidad de Los Andes y Harvard Business School.
- Santiago Madriñán de la Torre - Director Ejecutivo de CECODES.
- Rafael de la Cruz - Representante del BID Para Colombia y su representante Javier Game.

El premio fue entregado ante más de 600 empresarios durante el evento “Cluster y Valor Compartido: motores de la prosperidad” de manos de Michael Porter, experto en estrategias empresariales y creador del concepto de Valor Compartido, otorgado al Banco Davivienda, con su iniciativa Daviplata, entregando reconocimientos a Nestlé de Colombia S.A., considerada fuera de concurso por su alto nivel de desarrollo y porque el Valor Compartido hace parte de la esencia de su estrategia empresarial tanto a nivel local, como global. A Corona Colcerámica por su iniciativa “Viste tu casa” y a la empresa Lácteos Campo Real por su iniciativa “Queso Más Vida.

Observatorio de Valor Compartido

Se llevó a cabo la documentación de 12 casos de Valor Compartido. Siete (7) de estos casos publicados en la Revista RS: Davivienda – Daviplata; Nestlé Colombia - Estrategia de Valor Compartido; Corona – Viste Tu Casa; Campo Real - Queso Más Vida; Cine Colombia - Multiplex Río Cauca; Mexichem - Planta Guachené; Securitas Colombia S.A. - Servicios de Vigilancia Inclusiva; y SIKA - Eficiencia en los consumos de agua en sus plantas.

Con el fin de avanzar en la formación de profesionales en el enfoque de Valor Compartido, desde abril de 2013 se incorporó en el Diplomado en Formación en Consultoría en RSE, que desarrolla la Gerencia de Formación, un módulo de tres (3) horas sobre este tema; a partir de la fecha han sido formados más de 230 estudiantes en ocho (8) diplomados.

Eventos realizados

Foro Cluster y Valor Compartido

Evento que reunió a más de 600 líderes empresariales, gremiales, académicos y representantes del Gobierno Local y Nacional, los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer directamente de Michael Porter, autoridad líder en el enfoque de Valor Compartido, sus reflexiones y recomendaciones frente a la incorporación del enfoque en los modelos de negocio.

Taller de Economías Colaborativas y Valor Compartido

En alianza con Compartamos Colombia, la Anspe y el Fomin-BID se desarrollaron dos actividades sobre el concepto de Economías Colaborativas los días 5 y 6 de agosto. En la primera sesión, se llevó a cabo un ejercicio de networking en el que la Dirección de Valor Compartido participó en un panel. En la segunda sesión, el día seis (6) de agosto, se realizó un taller práctico para las empresas sobre economías colaborativas y su relación con el Valor Compartido.

IV Encuentro de RSE

El 28 de agosto, la Dirección de Valor Compartido participó en el cuarto encuentro de RSE, organizado por Mercado de Dinero, con una asistencia de más de 120 personas entre gerentes, ejecutivos, directivos empresariales, jefes de desarrollo sostenible, líderes de grupo, docentes de ciencias empresariales, directores de recursos humanos, analistas de recursos y consultores de proyección social.

Uniempresarial

El 18 de septiembre, en el marco de la II Jornada Internacional de Investigación, organizada por Uniempresarial, que convocó a representantes y estudiantes de Facultades de Administración de universidades nacionales e internacionales, se realizó una presentación de Valor Compartido, motivando a la comunidad de docentes y de estudiantes a desarrollar prácticas empresariales con impacto positivo en el entorno.

Foro Megatendencias Agro Industriales

En alianza con el Programa Agroindustrial de la Vicepresidencia de Fortalecimiento empresarial, en el mes de octubre se desarrolló el Foro de Megatendencias, que reunió a más 200 empresarios del sector agro. En el evento el Dr. Jorge Ramírez Vallejo dictó una conferencia sobre creación de Valor Compartido.

Además, se realizó un panel en el que se presentaron tres experiencias empresariales que ha acompañado el programa Mega y que contienen elementos significativos de Valor Compartido en sus modelos de negocio.

Gestión sostenible CCB

Comité Directivo del Pacto Global

Se realizó la Asamblea de la Corporación Red Pacto Global, y la Cámara de Comercio de Bogotá fue elegida por segundo período consecutivo, como miembro principal de dicho comité directivo, para la

vigencia 2014-2016. En la primera sesión del nuevo Comité Directivo, la CCB fue elegida Presidente del Comité Directivo para la vigencia 2014-2016.

Business for peace

El 19 de septiembre se llevó a cabo en Nueva York, el lanzamiento de la iniciativa Business for Peace y el día 30 de octubre se llevó a cabo el lanzamiento de la plataforma en Colombia, a la cual se encuentran adheridas 35 empresas colombianas.

La Cámara de Comercio de Bogotá, ejerce la Secretaría Técnica de la iniciativa en la cual participan la Dirección de Valor Compartido y la Vicepresidencia de Gobernanza. El propósito del trabajo está centrado en promover el compromiso del sector privado en Colombia para el avance a la paz, por medio de un espacio de gestión de conocimiento, diálogo, promoción de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Durante el 2014 se realizaron cuatro sesiones de la mesa en las que se hizo seguimiento al plan de trabajo definido.

Mesa Principio 10 Anticorrupción

La Cámara de Comercio de Bogotá tiene a su cargo la Secretaría Técnica de la mesa del principio 10, anticorrupción. Luego de la definición del plan de trabajo, se adelantaron las sesiones de la mesa buscando promover el conocimiento y alcance de principio 10.

Así mismo, se presentó la Guía sobre el Estatuto Anticorrupción, elaborada entre la CCB y la Agencia de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, UNODC.

Congreso de Pacto Global “Arquitectos de un mundo mejor”

El 11 y 12 de agosto en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá, se llevó a cabo el cuarto Congreso de Pacto Global, Arquitectos para un mundo mejor, en el que participaron 720 personas, en el que destacó el trabajo de la red y el compromiso de la CCB en el desarrollo y consolidación de empresas sostenibles, prósperas y creadoras de Valor Compartido.

Durante los días del evento se realizó el lanzamiento de las plataformas del mandato por el agua y empoderamiento por la mujer. Así mismo fueron presentados casos exitosos en áreas como rendición de cuentas y transparencia, protección del agua, construcción de paz y alianzas transformadoras.

Consulta sobre los Principios de Alimentación y Agricultura del Pacto Global de Naciones Unidas

El 26 de marzo, en la sede de Chapinero, se llevó a cabo la Consulta de los Principios de Alimentación y Agricultura Sostenibles, con la participación de 70 personas entre empresas y organizaciones. En la organización y desarrollo académico de la consulta trabajaron de forma articulada la CCB, la Red del Pacto Global y la empresa Yara.

Promoción y formación de los principios del Pacto Global

La Cámara de Comercio de Bogotá, respondiendo al interés de promover la iniciativa de Pacto Global con sus principales grupos de interés, suscribió un contrato con la Red Pacto Global para desarrollar acciones de sensibilización, formación y acompañamiento, para la comprensión y adopción de los

principios. En este marco, ha realizado talleres de formación en Derechos Humanos y Derechos Laborales con afiliados, empresarios y aliados.

Encuesta de derechos humanos

Con el fin de conocer el nivel de apropiación de los Derechos Humanos por parte de los colaboradores de la Entidad se realizó una encuesta. A partir de los resultados, se estructuró un curso E-learning para reforzar los conceptos y promover su aplicación en la vida laboral y personal, el cual estará a disposición de los colaboradores en 2015.

Informe de sostenibilidad

De acuerdo a lo dispuesto por el Pacto Global y como expresión de la filosofía de reporte y rendición de cuentas, la CCB adelanta la elaboración del cuarto (4) Informe de Sostenibilidad, en el cual se incorpora el producto de los diálogos realizados con empresarios, aliados y colaboradores. El informe se publica en la página web de la CCB y cuenta con un multimedia que contiene los aspectos más relevantes de la gestión sostenible que adelanta la CCB.

Congreso de Responsabilidad Social Club El Nogal

La Cámara de Comercio de Bogotá participó en el Comité académico de este Congreso, que se realizó el 10 y 11 de noviembre, y cuya temática fue “Construcción de paz y reconciliación en los territorios”.

Así mismo, coordinó el panel de Visión Empresarial de Construcción de Paz, el cual fue moderado por la Presidente de la CCB y que además contó con la participación de Rafael Grasa, Director del Instituto Catalán para la Paz; Diego Molano, Director de la Fundación Bavaria; Esneyder Cortés Salinas, director Programático de Reintegración de la ACR. Por parte de las empresas participaron Víctor Malagón Basto, partner en asuntos públicos en Kreab & Gavin Anderson y representante de las empresas suizas en Colombia; Javier Murgueitio Cortés, presidente de Coffee Company y Luis Fernando Rico Pinzón, presidente de ISAGEN, en el panel, los empresarios presentaron las acciones que han desarrollado en materia de paz y el profesor Grasa reflexionó sobre los retos para la construcción de la paz.

5. NUESTRAS FILIALES

A continuación relacionamos los principales resultados por cada una de nuestras filiales

Certicámara

En el 2014 se consolidó como el tercero de confianza más relevante en Colombia para controlar o mitigar los riesgos vinculados a la información electrónica. Su papel fue especialmente destacado en el desarrollo de mecanismos robustos de autenticación como la verificación electrónica de la huella dactilar ante la base de datos biográfica y biométrica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y el desarrollo de productos de firma electrónica como los OTP – One Time Password – que permiten superar el riesgo de suplantación de identidad.

Por otra parte se destaca su solución de gestión documental electrónica de archivo que permite virtualizar trámites y procedimientos en entidades públicas como privadas con extraordinarios resultados en simplificación, racionalización y eficiencia, así como la plataforma de título valor electrónica que mejora ostensiblemente la dinámica del comercio electrónico.

Corferias

Durante el 2014 se enfocó en la ejecución de los principales proyectos de su planeación estratégica, logrando el inicio de la construcción del Centro Internacional de Convenciones de Bogotá- Agora Bogotá en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá y el Gobierno Nacional, la selección del operador del hotel y las definiciones en el proceso de cierre financiero y construcción del mismo, y la adecuación del proyecto de parqueaderos sobre los predios de Cemex y Lafayette en donde se habilitaran para el 2015 nuevas plazas en pro de la mejora del servicio.

A nivel internacional, la Corporación después de 6 años de dirigir la Asociación de Ferias de América AFIDA, logró la presidencia de la Unión de Ferias Internacionales UFI, la cual se desempeñara por primera vez en 90 años por una empresa del continente americano; la presidencia de la Unión de Ferias Internacionales UFI es el cargo de dirección más alto de la Industria mundial de ferias, congresos y convenciones.

Con líderes operadores feriales internacionales, se ha iniciado el proceso de integración con el ánimo de consolidar las ferias colombianas organizadas por la Corporación como las primeras de América Latina, a través de una estrategia hub desde Bogotá.

Por otra parte, se otorgó a Corferias la operación de ferias y eventos del nuevo recinto ferial "Puerta de Oro" en la ciudad de Barranquilla; se tiene proyectado que el recinto esté listo para finales del 2015.

Todo lo anterior, permitieron obtener unos ingresos alrededor de los \$108.000 millones y con un Ebitda y utilidad neta entre los parámetros establecidos.

Uniempresarial

Durante el desarrollo de gestión en el periodo 2014 Uniempresarial obtuvo la re-acreditación nacional de alta calidad para su programa de Administración de Empresas; se dio inicio a la Facultad de Ingenierías con los programas de Ingeniería Industrial y Software en conjunto con el Broome Community College de la Universidad

Estatal de Nueva York y el Clúster de Software y TI; la clasificación por Colciencias del grupo de investigación GIO en categoría B; el fortalecimiento de la internacionalización a través de misiones empresariales a Miami, Nueva York y China; y, la obtención del primer puesto a nivel regional a mejor docente y mejor investigación docente y el primer puesto a nivel mundial para el proyecto de investigación de estudiantes en el evento de ACBSP. Como resultado este último reconocimiento de la calidad por parte de ACBSP, Uniempresarial ha sido mentora de instituciones de educación superior en México, Paraguay, República Dominicana y Colombia en el proceso para alcanzar su acreditación internacional.

La Institución continuó desarrollando proyectos de impacto social como fueron; la Formación en Proyecto de Vida y Finanzas Personales para infantes de la Armada Nacional; la culminación del proceso de la formación de 101 Técnicos Laborales en Call Center, bajo la metodología de enseñanza teórico – práctica; y, la consecución de apoyo económico para los estudiantes de programas profesionales por parte del sector empresarial con el que hoy cuentan el 93% de los estudiantes.

Los resultados de Uniempresarial frente a sus ingresos operacionales al 31 de Diciembre de 2014 fueron de \$10.121 millones, un 18% por encima del año anterior.

CAEM

La Corporación Ambiental Empresarial (CAEM), gestionó 15 alianzas público privadas entre las que se destacan el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la CAR y la Gobernación y 7 convenios de cooperación internacional con GIZ, ONUDI, SwissContact, PNUD, GEF, UNEP y USAID; igualmente se recibieron aportes de empresas a través del Circulo de Empresas por el Ambiente y de la ciudadanía. En cumplimiento de su propósito superior “Promover una gestión ambiental empresarial eficiente y replicable con miras a incrementar la productividad y la creación de valor compartido”, se gestionaron recursos por valor de \$5.023 millones que representan un incremento del 21% con respecto al año anterior, 3.004 empresarios fueron capacitados y 932 empresas recibieron acompañamiento técnico, quienes implementaron buenas prácticas ambientales y realizaron procesos de reconversión tecnológica para i)Disminuir el consumo de energía y agua, ii)Valorizar y disponer los residuos óptimamente y iii)Utilizar el manejo adecuado del suelo

Las empresas lograron resultados concretos en incremento de la productividad y la reducción del 16% de toneladas de CO2 con respecto a la línea base inicial. Finalmente destacamos la sostenibilidad del programa Hojas Verdes que tras 30 años de estar sembrando árboles, continua su labor de restaurar el ecosistema del Parque Ecológico la Poma.

Corparques

A diciembre 31 de 2014 logró un incremento del 4% con respecto al año 2013 en ingresos operacionales, con 1.422.871 de visitantes, 24% más que el año pasado. Los costos y gastos operacionales cerraron en \$22.228 millones, presentando un crecimiento del 18%, debido al incremento en los gastos de vigilancia, adecuaciones, servicio de aseo y cambio de tarifa de arrendamiento generado por las nuevas condiciones del contrato 280/94 con el IDRD; el resultado neto fue de \$3.029 millones y \$4.960 millones en el Ebitda.

Durante el año 2014 Corparques continuo innovando en el sector de entretenimiento, con la inauguración de la atracción Vertical Swing, inversión aproximada de \$2.140 millones de pesos, y reforzando el parque como referente turístico con la celebración de nuevos eventos culturales para difundir la cultura y el folclor nacional con el Carnaval de Barranquilla y la Feria de los Flores.

Invest in Bogotá

En el 2014 facilitó 38 decisiones de inversión, con un valor de US\$ 229 millones y 1.404 empleos directos estimados, cinco proyectos más que el año anterior; dos de los proyectos de inversión atraídos pertenecen a empresas consideradas anclas, por su capacidad de dinamizar y volver más atractivo un sector productivo (B. Braun, la multinacional alemana que instaló su nuevo centro de distribución para América Latina en Zona Franca Bogotá; y AECOM, empresa estadounidense que invirtió en un centro de diseño e ingeniería enfocado en infraestructura), todo esto gracias a una estrategia de promoción de inversión que incluyó campañas a países como Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Chile, México, Francia, Portugal, España y Alemania y contribuyó al reconocimiento de Bogotá como octava ciudad en el mundo en estrategia de promoción de inversión en el Ranking de Ciudades Globales del Futuro de fDi Magazine.

Como parte de la estrategia de mercadeo de ciudad, se llevaron a cabo alianzas con 34 proyectos y 94 periodistas internacionales, y se trabajó como articulador del Sistema de Monitoreo y Mejora de Entorno de Negocios para Bogotá y como miembro de la mesa de trabajo multidisciplinaria que busca incidir en políticas públicas para un entorno favorable a la inversión.