Plan de Actividades Corporativas Ejercicio 2017

Índice

		Página
1.-	Introducción	3
2.-	Internacional	4
3.-	Formación	28
4.-	Emprendimiento y Empleo	45
5.-	Desarrollo Empresarial	53
6.-	Corte de Arbitraje	62
7.-	Servicio de Estudios	65
8.-	Marketing y Comunicación	70
9.-	Club de Empresas “Club Cámara Madrid”	73
10.-	Comercialización de los espacios del Palacio de Santoña	75
11.-	Servicios de Apoyo a las actividades. Asesoramiento e Información a empresas	76
12.-	Actuaciones Institucionales	83

1. Introducción

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid es una Corporación de Derecho Público cuya finalidad es la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan estas actividades en la Comunidad de Madrid, y se encuentra regulada por la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación y la Ley 2/2014, de 16 de diciembre, por la que se regula la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.

El Plan de Actividades Corporativas que se presenta para el ejercicio 2017 incluye las actividades a desarrollar por las distintas áreas de la Cámara, principalmente Internacional, Formación, Desarrollo Empresarial, Corte de Arbitraje, Club Cámara y Espacios y Marketing y Comunicación.

En 2017 la Cámara sigue avanzando en el cambio de modelo, impulsando el giro de la organización, acentuando el enfoque comercial y de venta de servicios; ampliando el objetivo de clientes; mejorando la cartera de productos y su posicionamiento, y llevando a cabo políticas activas de marketing y comunicación.

Todo ello con la finalidad de consolidar la nueva Cámara como una institución eficiente y sostenible en la que cobra especial relevancia la gestión por objetivos.

En este ejercicio, se prevé la ejecución de programas ambiciosos en diferentes ámbitos (Internacional, Empleo, Innovación…) financiados con fondos FEDER provenientes de la gestión de la Cámara de España como Organismo Intermedio.

2. Internacional

El Plan de Actividades previsto para 2017 se elabora sobre las siguientes premisas:

- Sostenibilidad de los servicios de internacionalización de la Empresa ofrecidos por la Cámara.
- Aumento de los márgenes de explotación.
- Identificación de los intereses del cliente para crear, adaptar y mejorar la oferta de servicios, ofreciendo así una cobertura global a las necesidades de la empresa.

En el contexto económico actual y a pesar de las buenas cifras de crecimiento económico y de la consolidación de la demanda interna, sigue teniendo máxima relevancia el empuje del sector exterior madrileño y de sus empresas. La salida a otros mercados se plantea como una estrategia de expansión para la empresa y es hoy una oportunidad y un reto ineludible. Ante esta situación, la Cámara quiere seguir siendo la Institución de referencia y respuesta a la empresa madrileña en este ámbito.

Así, la Cámara tiene como misión principal el fomento de la internacionalización de las empresas madrileñas a través de la prestación de servicios sostenibles. En concreto, los objetivos de la Corporación en materia de internacionalización serán los siguientes:

- Incentivar y formar nuevo tejido exportador.
- Mejorar la competitividad internacional de las empresas.
- Consolidar la presencia de empresas, productos y servicios madrileños, en mercados exteriores.
- Atraer inversión extranjera a la región.

Como novedad en 2017 se refuerza la colaboración de la Cámara con la Comunidad de Madrid para el impulso de las inversiones extranjeras en la región y, en particular, para aprovechar la oportunidad que genera el Brexit para Madrid.

En concreto, desde el área Internacional de la Cámara se pondrán a disposición del cliente los siguientes servicios, atendiendo a las líneas de actuación:

- Asesoramiento especializado e Información. La Cámara asesorará e informará a la empresa sobre cuestiones técnicas de comercio exterior (aranceles, documentos para la exportación, contratación, fiscalidad, financiación, movilidad…) así como sobre implantación en mercados exteriores y las oportunidades de negocio existentes en los mismos.

- Apoyo a la Internacionalización. La Cámara incentivará a nuevas empresas con potencial exportador y apoyará, con servicios a medida (PYMEXT), a las empresas según su grado de desarrollo del proceso de internacionalización (inicio, consolidación y/o implantación).

- Gestión Operativa del Comercio Internacional. La Cámara prestará servicios orientados a facilitar la gestión práctica del Comercio Internacional de la empresa. La emisión de documentos necesarios para la exportación se incluye en este apartado de servicios, que también incluye otros como gestiones consulares, Intrastat o devolución del IVA.

- Acceso a mercados. La Cámara facilitará a las empresas el acceso y la consolidación en nuevos mercados, organizando acciones directas de prospección de mercados extranjeros, priorizando las de carácter sectorial, a través de dos líneas de actuación definidas: promoción comercial y cooperación e inversiones. La finalidad última será la de incrementar la presencia real de empresas madrileñas en mercados exteriores.

- Atracción de Inversiones. La Cámara desarrollará, conjuntamente con la Comunidad de Madrid, el proyecto Invest in Madrid con el fin de incrementar la inversión y presencia de empresas extranjeras en la Comunidad de Madrid así como, mantener e incrementar la inversión de las empresas ya establecidas.

Como ya se ha venido haciendo en los últimos años, se tratará de encontrar vías de colaboración con Asociaciones Empresariales, sectoriales y territoriales, de forma que a través de ellas los servicios de internacionalización de la Cámara lleguen a más empresas en nuestra región.

Por otra parte, se impulsarán y fomentarán las líneas de cooperación con la Administración Central, Autonómica y Municipal, así como con la Cámara de España, en el marco de la vigente Ley de Cámaras de 4 de abril de 2014.

Todos los servicios enumerados de manera sucinta hasta ahora y que más adelante se describen con más detalle, se sustentan con la siguiente información estadística sobre el comercio exterior:

Fuente: Elaboración propia sobre datos oficiales de Datacomex y Datainvex (Secretaría de Estado de Comercio), Perfil de los Exportadores Españoles (ICEX).

- Las exportaciones en la Comunidad de Madrid registraron al cierre del año 2015 un incremento del 1,70%; inferior en 2,32 puntos porcentuales al registrado en el conjunto de España (4,02%).

  Sin embargo, los cuatro primeros meses de 2016 reducen sensiblemente esta tendencia, con una caída del 5,51% en las exportaciones madrileñas y un crecimiento del 1,78% para el conjunto de España.

- El total exportado por Madrid en los cuatro primeros meses de 2016 ha alcanzado un valor de 9.006,88 millones de € (frente a los 9.532,03 millones alcanzados en el mismo período de 2015). En el conjunto de España, el total de las exportaciones ha ascendido a 83.345,79 millones de €, siendo Madrid la tercera Comunidad exportadora, tras Cataluña (21.206,94 millones, registrando un crecimiento interanual del 1,29%) y la Comunidad Valenciana (10.218,36 millones, con un incremento del 9,35%), y por delante de Andalucía (cuyas exportaciones alcanzaron los 8.486,25, cayendo un 4,75% con respecto al valor registrado en los cuatro primeros meses de 2015) y del País Vasco (7.040,18 millones, con un incremento interanual del 4,75%).

- En términos de concentración del valor de las exportaciones en el período enero-abril de 2016, Madrid representa el 10,8% del total nacional, mientras Cataluña, la Comunidad Valenciana, Andalucía y el País Vasco concentran el 25,4%, el 12,3%, el 10,2% y el 8,4%, respectivamente.

- La distribución sectorial de la actividad exportadora en la Comunidad de Madrid durante los cuatro primeros meses de este año ha sido la siguiente: Bienes de equipo (38,36%), Semimanufacturas (28,67%), Manufacturas de consumo (9,58%), Sector automóvil (6,64%), Alimentos (5,36%), Productos energéticos (5,08%), Otras mercancías (4,21%), Bienes de consumo duradero (1,37%) y Materias primas (0,68%).

  La evolución interanual de estos sectores ha sido desigual, destacando por su repercusión global, la caída de Otras mercancías (-49,52%, correspondiente a 371,98 millones de euros) y de las Semimanufacturas (-9,94%, correspondiente a 282,13 millones de euros), frente al crecimiento de los Bienes de equipo (4%, correspondiente a 132 millones de euros) y de Manufacturas de consumo (9,85%, correspondiente a 77,4 millones de euros).

- Los quince principales destinos de las exportaciones de la Comunidad de Madrid durante este primer cuatrimestre han sido, por este orden: Reino Unido, Francia, Alemania, Portugal, Italia, Estados Unidos, Holanda, Arabia Saudí, China, Bélgica, Japón, Turquía, Brasil, Polonia y México.

  Destaca, en este conjunto, el buen comportamiento de las exportaciones dirigidas a Polonia (+58,81%), China (+47,76%) y Reino Unido (+43,60%) , frente a las caídas de Arabia Saudí (-41,61%), Japón (-34,13%) y Turquía (-29,32%).

En este primer cuatrimestre del año, los países de la Unión Europea concentran el 59,8% del total exportado por la Comunidad de Madrid. América representa el 14,5%; Asia representa el 12,8 %; Europa No UE el 4,9%; África el 4,5%; y Oceanía el 0,9%.

- Al cierre de los cuatro primeros meses del año, Madrid tiene 8.320 empresas exportadoras regulares, cifra que representa el 19,05% del total nacional, únicamente por detrás de Cataluña (14.6926 empresas, 33,64% del total). El crecimiento del número de empresas exportadoras regulares ha sido uno de los grandes logros de la Comunidad de Madrid: desde el año 2.000 hasta el cierre del año 2015, Madrid ha registrado un incremento del 151,61% (desde 3.832 a las 9.642), muy superior al incremento registrado a escala nacional en ese mismo período (66,23%) y al registrado por Cataluña (56,07%).

La internacionalización de la Comunidad de Madrid queda también reflejada en la evolución de la inversión extranjera y de la inversión en el exterior. A este respecto podemos destacar el posicionamiento de Madrid:

- En primer lugar, en lo que se refiere a la **captación de inversión extranjera**, los últimos datos disponibles reflejan el tradicional liderazgo de la Comunidad de Madrid en este terreno, absorbiendo el 86,65% de la inversión bruta total registrada en España en el primer trimestre de 2016 (5.949,96 millones de euros sobre un total de 6.865,87 millones).

- En lo que se refiere a la **inversión española en el exterior**, Madrid lidera también el conjunto de CCAA españolas, concentrando el 74,05% de la inversión bruta total realizada por el conjunto del país en el primer trimestre de 2016 (5.454,98 millones de euros, sobre un total de 7.366,24 millones).

Considerando la situación anteriormente descrita, el Área Internacional de la Cámara ofertará en 2017 los siguientes servicios:

1. Asesoramiento especializado e Información

Se incluyen aquí todos los servicios y actuaciones destinadas a acercar a las empresas al comercio internacional, facilitando su acceso a un asesoramiento especializado y a información clave sobre

cuestiones técnicas del comercio exterior, así como sobre mercados extranjeros.

En un entorno cambiante como el actual, cobra vital importancia esta labor de la Cámara de Madrid que apuesta por un tejido empresarial formado e informado sobre cuestiones de máxima actualidad para el buen fin de las operaciones de comercio internacional.

1.1. Jornadas sobre mercados exteriores

Con estas acciones se pretende informar a la comunidad empresarial sobre la coyuntura económica, política y social actual, potenciales nichos de mercado y oportunidades de negocio en países de todo el mundo. Se trata de facilitar una primera aproximación de las empresas a nuevos mercados como paso previo a su participación en acciones directas de promoción.

Considerando factores como las necesidades y demandas de la empresa madrileña, nuestro principal cliente, la coyuntura internacional así como la política comercial establecida por el Gobierno español en el marco de la política comunitaria, las jornadas informativas previstas en 2017 se orientarán, fundamentalmente, hacia aquellos mercados que se identifiquen como prioritarios para el desarrollo del negocio internacional de las empresas.

1.2. Jornadas Técnicas sobre Comercio Internacional e Implantación

La Cámara de Madrid destaca como gran proveedor de información sobre aspectos técnicos de Comercio Internacional. Por ello, se dedican especiales esfuerzos a presentar una oferta completa de jornadas técnicas sobre la actualidad del comercio exterior con el objetivo de informar y preparar a las empresas en cuestiones clave del proceso de internacionalización.

Dada la relevancia de algunos mercados para nuestros clientes, se hará hincapié en cuestiones técnicas relacionadas con la Unión Europea, Estados Unidos, Marruecos, países árabes, Rusia y China.

1.3. Talleres de Comercio Internacional

Se trata de un instrumento de precisión, dirigido a un aforo limitado, en el que se abordan temas que se presentan en el día a día de las gestiones de las empresas que realizan operaciones en los mercados exteriores. El objetivo es que el cliente adquiera un conocimiento técnico real y efectivo, que pueda aplicar en su trabajo diario.

En 2017 se iniciará la digitalización de los talleres, de manera que puedan ser comercializados a través de la web de la Cámara, facilitando así la llegada a un público más amplio y diverso.

1.4. Jornadas Sectoriales

En el marco de colaboración con las Asociaciones Empresariales, y en aras de incrementar la competitividad empresarial en el exterior, así como de facilitar y dinamizar la presencia de las empresas en el ámbito internacional, se realizarán jornadas de análisis estratégicos de los sectores en su proyección internacional. Con ello se pretende, por un lado, conocer las brechas de competitividad que presenta el sector en el mercado nacional y, por otro, analizar la situación de los sectores en el mundo para poder obtener conclusiones que permitan definir planes estratégicos sectoriales acordes al nuevo contexto global.

1.5. Asesorías Técnicas y sobre Mercados Exteriores

La Cámara es reconocida por sus clientes como un excelente asesor técnico en cuestiones técnicas y mercados internacionales. En 2017 se prestarán servicios de asesoría a medida en sobre dichas materias a través de expertos de la Cámara.

1.5.1. Asesoría sobre Instrumentos e Instituciones de Financiación Multilateral

El índice de retorno de la presencia española en organismos multilaterales sigue siendo escaso. La empresa madrileña tiene la oportunidad de conocer dichas instituciones como fuente de negocios, bien sea como proveedor directo de las mismas, bien a

través de la participación en proyectos de distinta índole en todo el mundo.

- Banco Mundial
- Banco Interamericano de Desarrollo
- Banco Centroamericano de Inversiones
- Corporación Andina de Fomento
- Banco Europeo de Inversiones
- Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo
- Banco Africano de Desarrollo
- Banco Asiático de Desarrollo

Esta asesoría se ve complementada con los Programas de Acercamiento a Instituciones de Financiación Multilateral que se llevan a cabo como acciones de promoción y con el servicio Pymext Multilateral.

1.5.2. Asesoría sobre Contratación Internacional

El cliente dispondrá de modelos de contratos para operaciones internacionales recomendados por la Cámara de Comercio de Madrid, tomando como referencia las recomendaciones de la Cámara de Comercio Internacional.

Además, desde 2016, se presta un servicio de asesoramiento a medida de la empresa que le proporciona un contrato que responde a sus necesidades en sus relaciones con un cliente o con un proveedor extranjero.

1.5.3. Asesoría sobre Financiación Internacional

La financiación es el factor que las empresas destacan como la mayor dificultad a la hora de emprender cualquier actividad internacional.

Por este motivo, la Cámara asesora a las empresas sobre los diferentes instrumentos de financiación internacional existentes tanto sobre instrumentos públicos como privados apoyará a la empresa en su acceso a las instituciones financieras y en la

presentación y estructuración de sus proyectos. Todo ello con el fin de que la empresa disponga de la mejor información y apoyo para su toma de decisiones.

1.5.4. Asesoría sobre Movilidad Internacional

Apoyo a la empresa exportadora que requiera desplazar a sus equipos de profesionales a desarrollar proyectos en otros países, centrado en:

- Análisis del proyecto de la empresa.
- Puesta en marcha del proyecto (gestión relacionada con los trámites de permisos de trabajo, residencia, legalización de documentos, mudanza, búsqueda de vivienda, etc.).

1.6. Enterprise Europe Network – EEN

Durante el año 2017, el área Internacional desarrollará un conjunto de acciones de asesoría, información y promoción exterior en el marco de la Red Enterprise Europe Network, promovida y financiada por la Comisión Europea.

2. Gestión Operativa del Comercio Internacional

2.1. Documentos para la exportación: Certificados de Origen, Legalizaciones y Cuadernos ATA

Se procederá a la emisión de Certificados de Origen Comunitarios y Legalizaciones de facturas y otros documentos necesarios para la exportación. Estos documentos se emiten o legalizan a petición de la empresa exportadora al exigírselos sus clientes extranjeros.

Se dinamizará la solicitud y emisión telemática de Certificados de Origen, facilitando a la Empresa los trámites y reduciendo plazos de entrega de documentos, y se preverá una tramitación de urgencia.

Durante el año 2017, se emitirán también los Cuadernos ATA y CPD que sean solicitados por las empresas y profesionales madrileños. Éstos son documentos aduaneros que facilitan la exportación e importación temporal en los países firmantes del Convenio

Internacional ATA, de las mercancías que tengan como destino ferias y exposiciones, así como del material profesional y de las muestras comerciales. Se facilitará la presentación telemática de las solicitudes para agilizar los trámites de expedición documental, y se promoverá la cobertura de los cuadernos mediante seguro, facilitando a las empresas por esta vía la necesaria garantía de posibles responsabilidades que pueda generar el mal uso de un cuaderno.

2.2. Gestión de Devolución del IVA y servicio de INTRASTAT

Se dinamizará la comercialización del servicio de tramitación de la devolución del IVA a los clientes españoles que incurran en gastos de representación en otros Estados miembros donde no estén establecidos.

Este servicio consiste en la tramitación ante la Agencia Tributaria Española de la devolución del Impuesto sobre el Valor Añadido pagado por las empresas españolas en países de la Unión Europea y otros países con acuerdo de reciprocidad.

Por otra parte, la Cámara está autorizada por el Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales como Tercero Declarante para la realización de la obligación estadística INTRASTAT en nombre de empresas obligadas. Como años anteriores, la Cámara continuará realizando y presentando mensualmente esta declaración estadística a las empresas que requieran sus servicios en este ámbito por haber realizado intercambios intracomunitarios, facilitando a las empresas esta gestión que da cumplimiento a sus obligaciones en el marco de la normativa de la U.E.

2.3. Servicio de Informes financieros y comerciales sobre empresas extranjeras: conoce tu cliente extranjero

Toda empresa con planes de expansión al exterior, especialmente en la fase de implantación, considera la posibilidad de aliarse o asociarse con una empresa extranjera, socio local.

Con el objetivo de poder ofrecer una información completa y fiable sobre la situación económica - financiera de empresas extranjeras, la

Cámara ofrecerá este servicio de información que permite disponer de un análisis de riesgo sobre el potencial cliente extranjero, con rating y límite de crédito.

2.4. Documentos en la exportación por países: DOCUPAÍS

DOCUPAÍS se ha convertido en una herramienta útil que aporta información concreta y actualizada sobre los documentos necesarios para exportar a un país y los trámites que se han de observar para introducir una mercancía en otro mercado.

En 2017 la Cámara pondrá a disposición de sus clientes DOCUPAÍS en un nuevo soporte, más atractivo y más completo.

2.5. Comercio Internacional *In Company*

La falta de tiempo y la necesidad de proporcionar formación específica a un grupo de profesionales genera la oportunidad de ofrecer a nuestros clientes talleres prácticos a medida de sus necesidades, destinados a facilitar su operativa diaria en este ámbito.

2.6. Otros servicios de apoyo a la Operativa

En 2017, la empresa tendrá a su disposición otros servicios de apoyo y ayuda en sus operaciones de comercio internacional centrados en:

- Obtención de número de exportador autorizado.
- Gestiones consulares.
- Registro fiscal en la Unión Europea.
- Registro ante el Food and Drug Administration de Estados Unidos.
- Registro e implantación de empresas en otros países.
- Servicio de traducción de documentos.
- Servicio de gestión de visados.
- Emisión de Certificados de Libre Venta

3. Apoyo a la Internacionalización de la Empresa

3.1. Servicios para la Generación Nuevo Tejido Exportador:

Plan Emprende Exporta

Con el objetivo de fomentar el emprendimiento con proyección internacional, la Cámara continuará con el Plan Emprende Exporta, dirigido a profesionales autónomos, start ups o micro empresas e investigadores que deseen poner en marcha un proyecto empresarial global.

Se ofrecerá un servicio integral en virtud del cual el emprendedor dispondrá de:

- Asesoramiento, a través de talleres especializados, para dar respuesta a las principales necesidades del emprendedor.
- Diagnóstico del potencial internacional de su proyecto.
- EntreEmprendedores X la Internacionalización, foros de encuentro para compartir experiencias y fomentar la cooperación.
- Asesoramiento y acompañamiento en la prospección de mercados exteriores.

PYMEXT Inicia

En 2017, la Cámara continuará con su labor en la detección y asesoramiento a nuevas empresas exportadoras en la Comunidad de Madrid.

Tras el incremento de las exportaciones españolas como consecuencia de la pasada crisis, las empresas están valorando la actividad internacional como un área estratégica de negocio. La internacionalización de la empresa permite el acceso a nuevas oportunidades de negocio que ofrecen los diferentes mercados, mejora su competitividad, potencia su estabilidad y su crecimiento.

Dirigido a empresas que se inician en la exportación. Con PYMEXT Inicia, la Cámara trabajará con la empresa en la definición de un Plan de Acción Internacional, analizando la empresa, el producto o servicio y los mercados potenciales para el mismo. Se realizará a través de un mínimo de 20 horas de trabajo en la sede del cliente.

3.2. Servicios dirigidos a Empresas ya Exportadoras

Para incrementar la competitividad y calidad de las empresas exportadoras madrileñas e intensificar su expansión internacional, se ponen a su disposición programas dirigidos a reforzar su posicionamiento en los mercados internacionales y a la mejora de sus procesos exportadores.

3.2.1. PYMEXT Consolida

Este servicio está dirigido a empresas que, al menos, tengan dos años de experiencia en exportación continuada. De esa manera, obtendrán un aprovechamiento óptimo de los instrumentos comerciales para intensificar su competitividad y su presencia en los mercados exteriores.

La empresa dispondrá de una herramienta eficaz para:

- Revisar sus estrategias de exportación y la actuación en los mercados de destino.
- Localizar nuevos mercados de exportación.
- Establecer opciones de mejorar en su acción exterior, estudiando nuevas vías de acceso a mercados.
- Realización de un nuevo plan de internacionalización de la empresa, analizando los recursos disponibles y necesarios.

3.2.2. PYMEXT Comunica

Este servicio responde a una necesidad concreta de las empresas: uno de cada dos exportadores reconoce que el idioma es una barrera para realizar negocios en el exterior. Uno de cada cuatro exportadores reconoce que las diferencias interculturales suponen una barrera para realizar negocios en el exterior. Uno de cada cinco exportadores confiesan que han perdido alguna oportunidad de hacer negocios en el exterior debido a diferencias interculturales y lingüísticas.

Este servicio permitirá a la empresa realizar una revisión de sus herramientas e instrumentos de comunicación con sus clientes y

proveedores extranjeros, detectando posibles carencias y ofreciendo soluciones a las mismas.

- En concreto, PYMEXT Comunica se dirige a: empresas que estén en proceso de exportación a mercados que aún no conocen
- que se encuentren en disposición de lanzar un nuevo producto
- con necesidades de cambios en su política de comunicación
- que estén en fase de preparación para una participación en Feria o Encuentro - Misión Comercial
- que hayan detectado problemas en comunicación con sus clientes

3.2.3. PYMEXT Coopera

Las pequeñas empresas tienen grandes dificultades para iniciar su actuación en los mercados exteriores por sí solas. Una opción a su alcance consiste en andar el camino de forma agrupada, con otras empresas y empresarios. Son muchas las ventajas si se acierta con la fórmula y los compañeros.

Ahora bien, la experiencia demuestra que la generación de consorcios de exportación no se da de manera espontánea, sino que se necesita el impulso de instituciones de promoción que estimulen su formación y presten el asesoramiento necesario.

El servicio PYMEXT Coopera se dirige a fomentar la agrupación de empresas con vocación exportadora con el fin de que puedan abordar en mejores condiciones los mercados exteriores al compartir estrategias de comercialización, promoción, costes... Normalmente, se trata de empresas fabricantes o comercializadoras de productos complementarios, con un canal de distribución común y con un tamaño homogéneo.

A través de PYMEXT Coopera, la Cámara prestará la asistencia técnica necesaria para la constitución de estas alianzas inter-empresas.

3.2.4. PYMEXT Logística

La gestión logística internacional integrada, mucho más allá de lo que supone el transporte internacional, requiere un análisis pormenorizado de los procesos empresariales orientados tanto a proveedor como a cliente.

Con este servicio, la empresa podrá disponer de un diagnóstico sobre la situación de la gestión en este campo y una propuesta de mejoras de aplicación a su gestión empresarial, que redundará en un incremento de su competitividad. Todo ello a través de un mínimo de 20 horas de trabajo in company aplicando una metodología adecuada al objetivo.

3.2.5. PYMEXT Personas

Las empresas tendrán a su disposición, a través de la Cámara, profesionales expertos en comercio internacional que puedan apoyarlas en la iniciación y desarrollo de su expansión internacional.

La Cámara actuará como intermediario natural entre la oferta existente de profesionales en este campo y la demanda por parte de las empresas.

3.2.6. PYMEXT Multilateral

Siguiendo la metodología de trabajo PYMEXT, este servicio se dirige a empresas con interés en abrirse camino en el ámbito de las instituciones financieras multilaterales: Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Corporación Andina de Fomento, Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo…

3.2.7. Línea de Financiación Internacional a la Exportación y a la Inversión

Con el objetivo de fomentar la proyección internacional de las empresas madrileñas con una vocación de permanencia en los mercados extranjeros, la Cámara, en colaboración con Avalmadrid,

entidad de la Comunidad de Madrid especializada en la financiación de proyectos empresariales, continúa apostando por las empresas que llevan a cabo operaciones de comercio internacional (exportaciones o proyectos de inversión en el exterior) mediante la Línea de Financiación Internacional.

4. Promoción Exterior

Teniendo en cuenta la recuperación de la economía en España y en Madrid, el impulso tan positivo que han adquirido, estos últimos años, las exportaciones de las empresas madrileñas, la actuación de la Cámara sigue siendo clave en la apertura de mercados para nuestras empresas, sus productos y servicios, en la promoción exterior.

Para la definición del plan de actuaciones 2017 en el ámbito de las acciones de promoción exterior, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de las previsiones de crecimiento del Fondo Monetario Internacional (FMI) para los diferentes países en los que se proponen iniciativas de la Cámara.

Teniendo en cuenta lo anterior, las actuaciones de apoyo a la prospección internacional de la Cámara se dirigirán, en 2017, a:

- Mantener y consolidar la presencia de empresas madrileñas en mercados tradicionales más afectados por la crisis.
- Diversificar la exportación madrileña a nuevos mercados de creciente oportunidad.
- Incentivar y ampliar la exportación a sectores con menor tradición exportadora.

En este sentido, teniendo en cuenta los mercados de mayor interés para las empresas y considerando las políticas comerciales que tanto desde la Administración Central como Autonómica enmarcan las actuaciones de promoción exterior, se prevé desarrollar acciones en los siguientes mercados:

Europa:

Las empresas madrileñas encuentran su principal mercado de exportación en los países de la Unión Europea, constituyendo más del 50% del total de sus exportaciones. Francia, Portugal, Alemania, Reino Unido, e Italia son los principales socios dentro de este mercado.

En este ámbito geográfico hay que diferenciar los mercados tradicionales que en la actualidad constituyen los principales destinos de la exportación madrileña, y los mercados nuevos dentro de este entorno que significan un potencial de negocio diferente para las empresas de la Comunidad.

En particular, y en el primer caso, durante 2017, se promoverán acciones específicas para sectores estratégicos de la economía madrileña como es el aeronáutico, energías renovables, tecnologías de la información y telecomunicaciones, subcontratación industrial e industrias médicas.

En mercados de proximidad, se contempla la realización de Encuentros empresariales para aproximar la oferta de nuestros bienes y servicios a países con gran poder de compra.

En el segundo caso, destacando Bulgaria, Rumanía, Lituania, Letonia y otros mercados como Turquía, se promoverán encuentros empresariales en sectores de oportunidad para la empresa madrileña, destacando: infraestructuras, ingeniería y consultoría, tecnologías de la información, medio ambiente, alimentación, textil, materiales de construcción, equipamiento médico, productos farmacéuticos, entre otros.

Como mercado externo a la Unión Europea, Kazajstán, Uzbekistán y Rusia sigue constituyendo el mayor reto para la empresa madrileña y, desde la Cámara y en colaboración con otras Cámaras españolas e instituciones, se desarrollarán acciones de promoción adecuadas a la magnitud y complejidad de estos mercados.

América:

El continente americano es una región de gran relevancia para las exportaciones de la Comunidad de Madrid. La importancia del mercado así como el interés y demanda de las empresas, requieren de una respuesta de amplia cobertura por parte de la Cámara, tanto en cuanto a número de países contemplados como en cuanto a número de acciones, de forma que tengan cabida el mayor número de empresas posibles.

Estados Unidos, México, Colombia, Chile, Perú, Centroamérica y Caribe, así como Bolivia y Uruguay serán los principales focos de atención en las actuaciones de la Cámara para dar servicio a sus empresas.

Asia:

El continente asiático sigue siendo un reto para las exportaciones madrileñas.

Pese a la complejidad de los países en este continente, China, India, Japón, Corea y países del sudeste asiático, como Vietnam, Indonesia y Filipinas se confirman como mercados de oportunidad al alcance de las empresas madrileñas.

África – Oriente Medio:

El norte de África es una zona consolidada para el empresariado madrileño destacando Marruecos, socio comercial ya relevante en la actualidad, Argelia, primer proveedor africano a España. La falta de estabilidad política en esta área nos hace posponer acciones directas de promoción en países como Egipto, Libia o Túnez.

El África Subsahariana sigue revelándose como mercado alternativo interesante para el empresariado siempre, a pesar de la inestabilidad permanente y rotativa de la región. La Cámara prevé continuar, en 2017, con acciones comerciales multisectoriales en estos mercados.

En el cono sur, Sudáfrica es el principal mercado africano. Aporta más del 30% del PIB de la región y es un mercado de obligada atención por parte de las empresas madrileñas y, por lo tanto, de apoyo por parte de la Cámara de Madrid.

En la zona de Oriente Medio es necesario destacar la importancia de Emiratos Árabes y Qatar por su notable desarrollo, el peso en la región de Arabia Saudí y el auge de Irán tras la abolición de las medidas de bloqueo internacional. Todos ellos mercados a los que prestar interés y en los que consolidar la presencia de empresas españolas.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones por áreas geográficas, se destacan en 2017 las siguientes líneas de actuación en promoción exterior:

4.1 Promoción comercial y cooperación e inversiones: misiones comerciales, encuentros empresariales y de cooperación

La promoción comercial multisectorial, a través de las misiones comerciales, se dirigirá en 2017, principalmente, a los países del continente africano. En general, este tipo de acciones de promoción se desarrolla en mercados en los que resulta difícil sectorializar actuaciones dado el grado de desarrollo de los mismos y la escasez de ferias sectoriales relevantes.

Por otra parte, el objetivo de los encuentros empresariales plurisectoriales y de cooperación sectoriales es sentar las bases y apoyar el proceso de implementación de la PYME en el exterior, buscando alternativas a la venta directa del producto, una vez que la empresa se plantea la necesidad de establecer vínculos con socios para acometer proyectos de mayor envergadura (joint ventures, acuerdos de cooperación, transferencia de tecnología...) en diferentes mercados.

4.2. Programas de Acercamiento a Instituciones de Financiación Multilateral y Naciones Unidas

El objetivo en 2017 es potenciar las actividades relacionadas con organismos de ayuda al desarrollo facilitando a las empresas

madrileñas los medios necesarios para tener una mayor presencia en los concursos y licitaciones de los mismos.

En este sentido, la Cámara actuará en su triple vertiente:

- **Acciones informativas** con el objetivo de acercar a las empresas madrileñas, las oportunidades de negocio que se generan en los distintos organismos.
- **Acciones formativas** mediante talleres de trabajo con los responsables de los bancos de desarrollo y funcionarios de Naciones Unidas, en aras a ayudar a la empresa en mejorar la presentación de ofertas- licitaciones y detección de los nichos de negocio. Todo ello dirigido a incrementar el número de empresas españolas presentes en el mercado de las licitaciones internacionales.
- **Acciones sobre el terreno**, es decir apoyando a las empresas en su proceso de internacionalización mediante Encuentros en las sedes de las instituciones financieras multilaterales para que conozcan de primera mano los programas y proyectos y las prioridades regionales y sectoriales de las diferentes instituciones.

Además, se intensificará igualmente el programa de acercamiento al sistema de las Naciones Unidas, un mercado que genera grandes oportunidades para las empresas españolas, tanto en el sector de bienes como de servicios.

4.3. Servicios personalizados a empresas en mercados exteriores

A través de la extensa red internacional de instituciones internacionales, públicas y privadas, que colaboran con la Cámara de Madrid, esta Corporación ofrecerá a sus empresas la oportunidad de disponer de servicios a medida como los siguientes:

- Búsqueda de potenciales socios comerciales.
- Estudios /notas análisis de mercado.
- Agendas individuales.
- Representación en ferias locales.
- Sondeo – muestreo de mercado.

- Localización industrial y comercial.
- Implantación.

4.4. Misiones inversas de empresas extranjeras

La Cámara prestará servicio, también, a las empresas extranjeras que, bien de forma individual o bien de forma agrupada, quieran iniciar o ampliar sus relaciones con empresas españolas basadas en Madrid. Para ellos, tendrá a su disposición servicios a medida que comprenden desde la realización de estudios de mercado hasta agenda de trabajo a medida de los contactos de interés para la empresa.

4.5. INVEST IN MADRID, Atracción de Inversiones

En 2017, la Cámara, en colaboración con la Comunidad de Madrid, gestionará la agencia de captación de inversiones hacia la región, INVEST IN MADRID. Se trata de un proyecto modelo de colaboración público-privada que tiene como objetivo potenciar la presencia de empresas y capital extranjero a la Comunidad de Madrid.

Por un lado, prestará servicios de valor añadido al potencial inversor facilitando asesoramiento y acompañamiento en aspectos clave para su inversión; por otro lado, promocionará Madrid como destino estratégico para invertir en mercados emisores y, también, trabajará activamente para generar una red de inversores internacionales a los que realizar propuestas de inversión en la Comunidad.

En 2017 cobrará especial relevancia la ejecución del Plan Brexit o conjunto de actuaciones dirigidas a captar la inversión extranjera derivada de las salidas de compañías e instituciones de Reino Unido con motivo de su salida de la Unión Europea.

5. Relaciones Internacionales

Las Relaciones Internacionales de la Corporación son fundamentales para desarrollar actuaciones de promoción exterior de las empresas madrileñas. En este ámbito, se realizarán acciones encaminadas a fomentar la proyección internacional de la Corporación.

El objetivo es posicionar a la Cámara como referencia de la comunidad empresarial en el comercio exterior, tanto para empresas madrileñas como para empresas extranjeras. En este sentido, las relaciones con las representaciones extranjeras en España y españolas en el exterior son instrumentos fundamentales para la consecución del citado objetivo.

5.1 Relaciones con las Cámaras de Comercio Españolas en el extranjero y las extranjeras en España

Estrecha colaboración con las cámaras españolas de mayor importancia tanto para la organización de actividades de promoción como para desarrollar iniciativas a medida de empresas individuales.

En el mismo sentido, estrecha relación y colaboración con las cámaras extranjeras en España que pueden ser nexo interesante con nuevas compañías y/o inversores extranjeros de diferentes países interesados en la Comunidad de Madrid.

5.2. Club de las Grandes Cámaras Europeas

En 2016, se prevé la participación de la Cámara en las reuniones semestrales de los Directores Generales y los Presidentes de las Cámaras del Club, así como en los grupos de trabajo técnicos sobre asuntos de interés para las comunidades empresariales que representan las Cámaras.

5.3 Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio (AICO)

La Cámara de Comercio de Madrid participará en 2015 en las reuniones que se organizarán en el marco de esta Asociación, que representa a más de 200 Cámaras de Comercio y asociaciones latinoamericanas. Para el periodo 2012-2015 la Cámara ostentará la Secretaria Regional para Europa de la Asociación.

Se celebrarán 2 reuniones, el Consejo Directivo y la Asamblea General.

5.4 Participación en delegaciones empresariales al exterior

Se prevé la participación de la Cámara en delegaciones empresariales al exterior organizadas por otras instituciones u organizaciones empresariales (CEOE, Cámara de Comercio de España, ICEX) como parte de los programas oficiales de Jefatura de Estado, Presidencia del Gobierno o de la Comunidad de Madrid. Al mismo tiempo, se contemplan también foros de inversiones organizados con motivo de la participación oficial de España en una feria internacional o la celebración de un Comité Bilateral.

5.5 Visitas de representaciones de instituciones extranjeras y recepción de Delegaciones Extranjeras

Con el fin de impulsar las actividades de la Cámara destinadas a apoyar a la internacionalización de sus empresas, se coordinan las visitas de delegaciones de altos dignatarios y representantes de organismos y países de todo el mundo que con su visita a la Cámara dan un paso importante y decisivo para estrechar y potenciar las relaciones con los intereses que representan.

De estos encuentros derivan acciones concretas de promoción de comercio exterior e inversiones tales como las misiones comerciales, seminarios y jornadas informativas, participaciones en ferias internacionales, firmas de acuerdos de colaboración, proyectos de cooperación, etc.

En 2017, se prevé la visita de 55 delegaciones extranjeras a la Cámara.

5.6 Participación en foros internacionales

En 2016, se prevé la participación de la Cámara de Madrid en foros, encuentros y seminarios internacionales sobre temas relevantes relacionados con el comercio y la economía a nivel mundial. Nuevas iniciativas y líneas de actuación en beneficio de las empresas se plantearán como consecuencia de la participación de los técnicos de esta Cámara en este tipo de foros.

6. Turismo

La Cámara continuará desarrollando su labor como Institución empresarial al servicio del sector turístico, apoyando las iniciativas de promoción de las Administraciones Turísticas en el marco del ente único de promoción turística que desarrollará la estrategia de Madrid en el exterior en 2017. En particular, seguirá siendo un agente activo en la promoción de Madrid como Destino de Compras promoviendo la marca Madrid 7 Estrellas en mercados estratégicos para la región.

Además, la Cámara participará activamente en el proyecto de impulsar la conectividad de Madrid con diferentes destinos del mundo, a través de la Comisión de Rutas Áreas de Madrid, en colaboración con el Aeropuerto de Barajas, Turespaña, la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento.

3. Formación

La Cámara de Madrid, a través de su área de Formación, se articula como instrumento al servicio de las empresas para la mejora constante de su competitividad, disponiendo de una oferta formativa acorde a sus demandas y necesidades.

Para responder a estas necesidades, la oferta formativa de la Cámara se articula en 5 departamentos:

- Formación para la Empresa y Autónomos
- Formación Profesional y para el Empleo
- Formación de Postgrado y Directivos
- Formación Online
- Escuela de Hostelería

Los objetivos principales del área de Formación para el ejercicio 2017 serán:

- Incrementar el valor de la oferta formativa
- Mejorar la rentabilidad de la actividad y de las instalaciones
- Mejorar la notoriedad de la actividad formativa

FORMACIÓN PARA LA EMPRESA

El área de Formación para la Empresa dedica su actividad a la programación y ejecución de una oferta formativa destinada a la actualización permanente de las competencias profesionales de los trabajadores, con el objetivo último de la mejora de la competitividad y del rendimiento empresarial.

La oferta se segmenta en los siguientes niveles formativos:

1. CURSOS EXPERTO

   Títulos en las distintas áreas de actividad y organización de las empresas, con una duración de 120 u 80 horas lectivas, entre las

que destacan el Comercio Internacional, Marketing Digital y Gestión Financiera..

2. CURSOS DE ESPECIALIDAD

   Formación de especialización en acciones de 60 horas de duración en materias como Ventas, Marketing, Idiomas, Protocolo o Contabilidad.

3. CURSOS CLAVE EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

   Formación que abarca acciones de entre 15 y 48 horas de duración, en especialidades como Community Management, Gestión de Equipos, Finanzas, Gestión Laboral, Project Management, Ofimática, etc.

A su vez, se establecen diferentes áreas de conocimiento, que corresponden a áreas de actividad de la empresa:

- ACCIÓN COMERCIAL Y VENTAS
- MARKETING Y COMUNICACIÓN
- ECONOMÍA DIGITAL
- COMERCIO INTERNACIONAL Y TURISMO
- GESTIÓN EMPRESARIAL, FINANZAS Y CONTABILIDAD
- HABILIDADES PROFESIONALES Y PERSONALES
- IDIOMAS

Como valor añadido a estas acciones del área, se ofrece a las empresas la gestión gratuita del trámite de bonificaciones de la Seguridad Social por formación, herramienta fundamental para que la formación programada por las empresas resulte financiada a través de las ayudas administradas por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Formación a medida

Asimismo, desde el área de Formación para la Empresa se ofrece la posibilidad de desarrollar formación “a medida” e “in company” para las

empresas, atendiendo a las necesidades concretas de cada uno de nuestros clientes, integrando las siguientes fases:

- Detección y análisis de las necesidades de formación.
- Identificación de los recursos necesarios. Presupuesto, material, instalaciones e infraestructura.
- Programación y desarrollo del programa, acorde con las necesidades concretas de la empresa, tanto en su contenido como en las fechas, horario y lugar de impartición.
- Selección del profesorado acorde con la naturaleza de la empresa y del programa.
- Impartición en las instalaciones de la Cámara o en la propia empresa de los cursos diseñados.
- Evaluación de los resultados y de la eficacia formativa.

Certificación del Nivel de Español para extranjeros

Desde esta área, además, se realiza la Certificación del Nivel de Español para Extranjeros, con el doble objetivo de ofrecer a las empresas un medio fiable para valorar los conocimientos lingüísticos de su personal y colaborar con la difusión y el estudio del español como lengua de comunicación internacional en sus aspectos empresariales.

La Certificación conjunta de Cámara Madrid con la Universidad de Alcalá otorga un importante valor académico a estos Títulos, contribuyendo así a su mayor reconocimiento y difusión.

- **Títulos de Español para Extranjeros y Certificados de usos profesionales:**
  - *Diploma de Español de los Negocios*
  - *Certificado Básico y Superior de Español de los Negocios*
  - *Certificado Básico y Superior de Español del Turismo*
  - *Certificado Básico y Superior de Español de las Ciencias de la salud*

FORMACIÓN DE DIRECTIVOS Y POSTGRADO

En 2017 se consolidará la renovación iniciada en 2016, relativa a los títulos y contenidos que configuran la propuesta formativa en esta área. Se consolidarán aquellos programas que han experimentado alta demanda de alumnos y se ampliará con nuevos títulos de recién creación, cuyo contenido y forma han sido elaborados con profesionales especializados en cada una de los módulos formativos correspondientes. Su razón de ser proviene de las nuevas demandas y tendencias formativas detectadas en el mundo empresarial.

La oferta se centra tanto en las áreas de dirección estratégica y de desarrollo de negocio de las empresas, como en la capacitación de postgraduados recién llegados al mercado laboral.

Formación de Directivos

- ÁREA EMPRESARIAL
  - *Curso Superior en Dirección de Empresarial y de Proyectos. Certificación PMP*
  - *Curso Superior en Dirección Comercial y Marketing*
  - *Curso Superior en Comunicación Empresarial 360º*

- ÁREA INTERNACIONAL
  - *Master Ejecutivo en Comercio Exterior*
  - *Curso Superior en Dirección de Comercio Internacional*
  - *Curso Superior de International Business & Management*
  - *Curso Superior en Supply Chain Management*

- ÁREA FINANCIERA Y FISCAL
  - *Curso Superior en Fiscalidad de la Empresa*

- ÁREA TECNOLÓGICA
  - *Curso Superior en Big Data*

- ÁREA COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN

- *Curso Superior en Retail Management y Emprendimiento Comercial*

Formación de Postgrado: Programas Máster

Se abordan acciones de formación dirigidas fundamentalmente a titulados universitarios con una experiencia laboral limitada, ofertando titulaciones máster, títulos propios de la Cámara y Universidades.

Se renovarán y consolidarán acuerdos de colaboración con las Universidades con las que ya existe una larga experiencia de organización conjunta de programas máster, como son la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos. Con ellas se acometerá un proceso de revisión del temario y cuadros docentes para adaptarlo a las novedades de las materias impartidas, a las nuevas tecnologías existentes y a la duración de los módulos que cada uno de los docentes imparte.

Asimismo, con estas Universidades, se contempla estudiar la ampliación de la oferta formativa conjunta, en temáticas como en Altas Finanzas, Responsabilidad Social Corporativa, entre otras. Todo ello sin perjuicio de abrir nuevas vías de colaboración con otras universidades como la Universidad de Nebrija.

Para el año 2017 se finalizará con la oferta prevista para el curso 2016-2017 y se dará comienzo a una nueva edición de los títulos que a continuación se presentan:

- Máster en Organización y Dirección de Recursos Humanos
- Máster en Comercio Exterior
- Máster en Dirección de Empresas de Moda
- Máster en Comercio Electrónico

Hay que destacar que, dentro de los programas máster, se pondrá en marcha la posibilidad para los alumnos de recibir su formación en horario ejecutivo, de fin de semana, es decir, viernes por las tardes y sábados por las mañanas. De esta manera, el centro de formación de la Cámara se adapta a las necesidades que los ejecutivos de las

empresas madrileñas demandan para adaptar sus necesidades formativas con su jornada laboral.

Formación de Postgrado para Extranjeros: "Summer School for Chinese Students"

En 2017 se tiene previsto avanzar en la proyección internacional de la formación no idiomática (ya consolidada), de la Cámara de Comercio de Madrid. En concreto se tiene como objetivo la numerosa comunidad de estudiantes chinos que concluyen sus estudios de postgrado, antes de verano. El proyecto es ofrecerles un curso de verano, especialmente diseñado para éstos, donde se les capacite en las prácticas empresariales y costumbres de los negocios en la Unión Europea, y cómo utilizar España como puente de acceso al mercado de Latinoamericana. España, y su capital Madrid, ofrecen el marco incomparable para adquirir el conocimiento específico de todas las áreas de negocio que se necesitan para comerciar con estos grandes bloques económicos.

Los módulos serán impartidos en inglés, incluyendo uno sobre español para los negocios, que lógicamente se impartirá en nuestro idioma. La duración del Curso está prevista en un mes, idealmente a desarrollar en Julio.

FORMACIÓN PROFESIONAL Y PARA EL EMPLEO

Desde esta área se desarrollarán los programas en colaboración con la Administración y relacionados con la formación en el marco de las políticas activas de fomento del empleo.

Ciclos Formativos de Grado Superior. Formación Profesional Reglada. Titulaciones Oficiales.

Los Ciclos Formativos de Grado Superior son enseñanzas oficiales de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

Será objetivo de esta área aumentar el número de alumnos de los títulos que han obtenido buena aceptación en el curso académico 2015-2016:

- Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
- Comercio Internacional
- Administración y Finanzas
- Gestión de Ventas y Espacios Comerciales
- Asistencia a la Dirección

Asimismo, se comenzará la impartición del Ciclo *"Dirección en Servicios de Restauración".*

A lo largo de 2017 se analizará la conveniencia de ir convirtiendo la oferta de formación profesional reglada convencional en formación profesional reglada dual, para lo cual se deberán establecer acuerdos con empresas receptoras de los alumnos. Para ello se realizará un examen exhaustivo de las empresas participantes en el programa FCT (Formación en Centros de Trabajo) que la Cámara gestionó en años anteriores.

Formación Profesional para el Empleo

Hacemos referencia en este apartado a la Formación dirigida a desempleados y a personas que se incorporan por primera vez al mercado laboral –mujeres, jóvenes, inmigrantes, etc., así como a los trabajadores que buscan una nueva o mejor cualificación para su actividad laboral.

Son programas, en ocasiones concertados con las Administraciones Públicas y adjudicados mediante acuerdos específicos de colaboración, si bien se ha desarrollado desde Formación una línea de programas en forma de Certificados de Profesionalidad y módulos asociados a éstos, en modalidad privada.

En la actualidad, están homologados para su impartición en el Centro de Formación de la Cámara 45 Certificados de Profesionalidad:

- ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
  - Financiación de empresas
  - Actividades Administrativas en relación con el cliente

- Asistencia a la dirección
- Gestión integrada de RRHH
- Gestión contable y administrativa para auditoría
- Comercialización y administración de productos y servicios Financieros
- Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
- Creación y gestión de microempresas
- Asistencia en la gestión de procedimientos tributarios
- Actividades de gestión administrativa
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos

- INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
  - Programación de sistemas informáticos
  - Administración de servicios de internet
  - Seguridad informática
  - Administración y programación en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relación con clientes
  - Administración de bases de datos
  - Operaciones de sistemas informáticos
  - Confección y publicación de páginas web
  - Sistemas microinformáticos

- COMERCIO Y MARKETING
  - Actividades de venta
  - Implantación y animación espacios comerciales
  - Organización y gestión de almacenes
  - Organización del transporte y la distribución
  - Tráfico de mercancías por carretera
  - Atención al cliente, consumidor o usuario

- Marketing y compraventa internacional
- Gestión y control de aprovisionamiento
- Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
- Gestión comercial de ventas
- Control y formación en consumo

- SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD
  - Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
  - Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
  - Dinamización comunitaria
  - Prestación de servicios bibliotecarios
  - Gestión de llamadas de teleasistencia
  - Docencia de la formación profesional para el empleo

- EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL
  - Control de proyectos y obras de construcción

- SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE
  - Gestión ambiental

- HOSTELERÍA Y TURISMO
  - Operaciones básicas de restaurante y bar
  - Operaciones básicas de cocina
  - Gestión de procesos de servicio en restauración
  - Sumillería
  - Cocina

- SANIDAD
  - Transporte sanitario

Además, están homologados por la Comunidad de Madrid 14 Certificados de Profesionalidad para su impartición en la sede de Alcalá Henares:

- ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
  - Financiación de empresas
  - Asistencia a la dirección
  - Gestión integrada de RRHH
  - Gestión contable y administrativa para auditoria
  - Creación y gestión de microempresas
  - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales

- COMERCIO Y MARKETING
  - Implantación y animación espacios comerciales
  - Organización y gestión de almacenes
  - Atención al cliente, consumidor o usuario
  - Marketing y compraventa internacional
  - Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
  - Gestión comercial de ventas

- HOSTELERÍA Y TURISMO
  - Creación y gestión de viajes combinados y eventos
  - Venta de productos y servicios turísticos

Formación Profesional para el Empleo en Modalidad Privada Presencial y E-Learning

Sobre los títulos de Certificados de Profesionalidad referidos, se realizará la programación en el catálogo de cursos de matrícula de aquellos módulos de Certificados de especial demanda en el mercado.

Los títulos que se tiene previsto impartir en estas modalidades, son los siguientes:

- Actividades administrativas en la relación con el cliente
- Operaciones básicas de cocina
- Sistemas microinformáticos
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Actividades de gestión administrativa
- Actividades de venta
- Gestión comercial de ventas
- Docencia de formación profesional para el empleo
- Gestión administrativa y financiera del comercio internacional

Formación Profesional para el Empleo en Modalidad Dual

Los títulos que se tiene previsto impartir en esta modalidad, son los siguientes:

- Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.
- Actividades de venta.

Formación Profesional para el Empleo dirigida a ocupados en Modalidad Subvencionada (Contratos Programa)

Para esta modalidad de formación, la Administración efectúa una serie de convocatorias, a las cuales, según objetivos y análisis previo de la rentabilidad de las acciones, se presentará, en su caso, la Cámara durante 2017.

Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE)

El Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE) es un programa dirigido a jóvenes en el marco de los programas de Garantía Juvenil, financiado por el Fondo Social Europeo y coordinado por la Cámara de Comercio de España.

Desde Formación se participa en las fases de este programa de Formación Troncal (Nuevas tecnologías, empleabilidad e inglés) y de Formación Específica, tanto en Certificados de Profesionalidad, como en Formación en nicho de empleo y emprendimiento.

Se ha previsto formar en 2017 a 1.200 jóvenes gracias a este programa.

El periodo de este programa está previsto hasta el ejercicio 2018.

Programa de Acreditación de Competencias Profesionales a través de la Experiencia

Es un Programa que tiene como objetivo efectuar la gestión de las acreditaciones de competencias profesionales a través de la experiencia laboral.

En el momento actual la Comunidad de Madrid está estudiando la puesta en marcha del proyecto, con el objeto de proceder a su ejecución a lo largo de 2017 y la Cámara ha realizado una propuesta de colaboración en este programa para encargarse de la organización y coordinación de todo el proceso.

FORMACIÓN ONLINE

En 2017 se consolidará la oferta formativa en modalidad online, con nuevos cursos de formación continua y posgrados, todo ello, sin olvidar el lanzamiento de nuevos proyectos para llegar tanto al alumno que inicia su formación empresarial como a aquel que pretende un reciclaje en su preparación, una especialización y/o una acreditación de la misma.

El catálogo de cursos online ofrece más de 70 títulos distintos repartidos en las siguientes áreas de conocimiento:

- Comercial – ventas
- Comercio Internacional

- Contabilidad y finanzas
- Empresa 2.0
- Gestión de Proyectos
- Gestión Empresarial
- Habilidades y Recursos Humanos
- Idiomas
- Informática y Nuevas Tecnologías
- Marketing Digital

En función del tipo de curso en el catálogo se podrán encontrar:

- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN.
  Dirigidos principalmente a empresas y profesionales en activo cuyo objetivo es actualizarse respecto a un contenido muy concreto.

- CURSOS DE POSTGRADO.
  Dirigidos a titulados o personas con experiencia laboral cuya intención es convertirse en expertos en un campo profesional.

- NUEVOS PROYECTOS:

  Certinet-Certificaciones TIC. Integración de la formación en las utilidades más demandadas profesionalmente y la acreditación posterior de esas competencias. Concretamente pretende:

  – Ofrecer formación, práctica o entrenamiento y acreditación oficial de los fabricantes de competencias en las Tecnologías de la información y de las comunicaciones (Microsoft, Oracle, Cisco, Adobe, HP, VMWare, SAP, CompTia, Autodesk).

  – Promocionar la cultura de la certificación de conocimientos y habilidades tecnológicas como herramienta indispensable para los procesos de selección y contratación.

- Orientar a los usuarios finales sobre los itinerarios con los que pueden construir una capacitación profesional adecuada a sus expectativas y capacidades.
- Utilizar los practice tests y practice labs para preparar los exámenes y optimizar el rendimiento en examen de los candidatos.
- Proporcionar al candidato un lugar donde examinarse, ya sea en la propia entidad asociada u otro centro colaborador.

Certificados de Profesionalidad Online. En colaboración con el Área de Formación Profesional y para el Empleo se programarán, previa autorización del SEPE, certificados de profesionalidad en modalidad online.

ESCUEL DE HOSTELERÍA

A lo largo del año 2017 la Escuela de Hostelería seguirá trabajando en las líneas:

- Cursos Superiores
- Cursos Monográficos
- Talleres
- Formación a medida
- Eventos
- Actividades de team-building

Cursos superiores:

- Sumilleres. Tiene una duración de 400 horas dando comienzo en el mes de octubre y finalizando en junio, dirigido a profesionales en activo de hostelería y restauración.
- Maestresala. Tiene una duración de 300 horas, comenzando en octubre y finalizando en el mes de junio, dirigido a profesionales en activo de hostelería y restauración.

- Bar Master. La duración de este curso es de 350 horas, al igual que en los cursos anteriores, se elige al alumno más destacado del curso en las pruebas de Excelencia.
- Gestión de Empresas de Hostelería. 240 horas. En este curso se tratan los aspectos relacionados con la gestión de los negocios y establecimientos de hostelería, desde los asuntos legales como los permisos y licencias hasta los de personal, pasando por la gestión de proveedores, inventarios, escandallos, carta, sanitarios, etc.
- Destilados. 200 horas. En este curso se estudian todos los destilados de diferentes alcoholes.
- Comercialización del Vino. Este también título propio de la URJC. 200 horas.
- Beer Sommelier. Es un curso que se imparte de forma conjunta con Cervecera Independiente (Cervezas Mahou-San Miguel) y tiene una duración de 90 horas.
- Superior de Dirección y Gestión de Cocina. Es un curso que se empezará a impartir por primera vez en el año académico 2016-2017 y tendrá una duración de 400 h.
- Inglés en el restaurante. 90 horas. En este curso se adquirirán conocimientos suficientes para atender al público extranjero en el restaurante.

Cursos Monográficos

- Coctelería Moderna. 30 horas.
- Finanzas en la Restauración. 18 horas.
- Marketing Gastronómico. 9 horas.
- Menú *Engineering.* 12 horas.
- Conocimiento y Cata de Vinos de España. 30 horas.
- Cómo Aumentar la Rentabilidad en el Restaurante. 18 horas.
- Básico de Pastelería. 40 horas.

- Comunicación Excelente en Restauración. 12 horas. Los alumnos adquirirán habilidades para establecer una mejor comunicación tanto de cara al cliente como interna.

Se seguirán impartiendo cursos cortos dirigidos a no profesionales, como son cursos de Ceviches (4 h) y el de Arroces (4 h).

Seguiremos colaborando con la empresa *Diageo en el programa Learning for Life*. La estimación es formar a 200 alumnos cada año, llegando a completar un total de 10.000 alumnos, este programa tendrá una duración de 5 años.

Asimismo, con *Diageo* se realizará el programa *Bar Accademy*, para examinar vía online a los alumnos que han recibido una formación de *Diageo. E*l total de diplomas que estiman conceder es de 9.000.

BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Durante el próximo ejercicio 2017 los servicios de Biblioteca, Centro de Documentación y Archivo continuarán con su actividad difusora de información económica y empresarial, tanto histórica como actual, desarrollando esta función tanto dentro de la propia organización en la que se inserta como a los usuarios externos.

De la tradicional consulta “in situ”, gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías el acceso se ha diversificado, de forma que en la actualidad es presencial y on-line a través de la página Web.

- Apoyar la actividad docente y formativa del Centro de forma que los usuarios tengan a su disposición la bibliografía de las asignaturas que se imparten.
- Fomentar la utilización de la base de datos por parte de los usuarios del Centro.
- Ampliar las consultas a empresas, trabajos de investigación, Tesis Doctorales, etc.
- Promover la suscripción de empresas a las bases de fuentes bibliográficas.

En la actualidad la Biblioteca alcanza más de 50.000 volúmenes.

El Centro de documentación que contiene la base de datos de Economía y Empresa alcanza las 302.000 referencias.

4. Emprendimiento y Empleo

Un año más la Comunidad de Madrid ha vuelto a liderar la creación de empresas ya que registró 5.574 nuevas empresas en el primer trimestre del año 2016, un 7% más que en el mismo período del año pasado. La comunidad madrileña ocupa la primera posición en la inversión de capital, en los tres primeros meses del año, con 762 millones de euros.

Con estos datos se confirma el liderazgo de la Comunidad de Madrid en la creación de empresas gracias a las políticas basadas en la eliminación de trabas burocráticas a los emprendedores y empresarios para la puesta en marcha de nuevos negocios, la liberalización de horarios comerciales, la concesión de ayudas a nuevas empresas y también la rebaja de los impuestos a los ciudadanos que hace de Madrid una región atractiva para la inversión.

Por tanto, la Comunidad de Madrid está contribuyendo de forma importante al crecimiento económico de España, y esto se está trasladando a la creación de empleo. Así, en el último año la región cuenta con un total de 2.898.647 afiliados a la seguridad social. En términos interanuales, la región gana 91.160 afiliados con respecto al mismo periodo del año pasado, lo que supone un aumento del 3,25 por ciento.

(Fuente: Europa Press).

1. SERVICIOS A EMPRENDEDORES

1.1. Creación de Empresas - Programa de Emprendedores

Dada la importancia del emprendimiento y su repercusión en la economía de la región de Madrid, el asesoramiento a emprendedores va a seguir siendo uno de los ejes principales del programa de trabajo de la Cámara en el campo de la creación de empresas, ofreciendo a los futuros empresarios un conjunto de actuaciones, cuyos objetivos prioritarios son promover el espíritu emprendedor, favorecer la

aparición de vocaciones empresariales y apoyar la creación de nuevas empresas, competitivas y generadoras de riqueza y empleo.

Para ello, se combinará tanto la atención directa en la sede de los departamentos de emprendimiento de la Cámara como la prestación de servicios a través de Internet.

En este sentido, si bien la asistencia y asesoramiento directo a las personas cuyo objetivo es poner en marcha un nuevo proyecto empresarial, seguirá siendo una de las actuaciones prioritarias, ofreciendo a los interesados una atención personalizada y una asistencia técnica permanente durante las diferentes fases de ejecución de su proyecto, también se ha previsto seguir promoviendo los servicios ofrecidos a través de Internet, que permiten llegar a un mayor número de usuarios y evitar los desplazamientos hasta las oficinas de la Cámara.

La actividad de asesoramiento se complementará organizando jornadas de creación de empresas y de plan de viabilidad así como otros seminarios relacionados con la gestión empresarial en sus inicios.

Además, se seguirá apoyando a mujeres emprendedoras y empresarias a través del Programa de Apoyo a Mujeres Emprendedoras y Empresarias (PAEM) promovido por el Instituto de la Mujer y la Cámara de España.

1.2. Punto de Atención al Emprendedor (PAE)

La Cámara de Madrid seguirá desarrollando una importante labor en el campo de la creación de empresas, siendo un punto de referencia para todas aquellas personas interesadas en la puesta en marcha de un nuevo proyecto empresarial, dada la importante eficiencia de este centro a la hora de crear empresas en la Comunidad de Madrid.

En el PAE de la Cámara de Madrid no sólo realizará las tramitaciones electrónicas de la puesta en marcha de empresa (a través del documento único electrónico) sino que su gran ventaja comparativa

será el asesoramiento especializado que los emprendedores encontrarán en este punto.

Existen más de 4.000 PAE distribuidos por el territorio nacional. Dentro de la Comunidad de Madrid, el PAE de la Cámara de Comercio de Madrid es el que más ha tramitado la constitución de empresas a través de CIRCE y el sistema de tramitación telemática. El PAE de la Cámara de Comercio de Madrid ha tramitado la creación de 850 empresas anuales y ha asesorado a 3.500 personas.

(Datos obtenidos de las estadísticas de PAEs del Ministerio de Industria)

Este dato confirma la importante labor del PAE de la Cámara de Comercio de Madrid dejando patente la necesidad de acompañar a la tramitación del DUE con un completo asesoramiento en creación de empresas.

La Cámara de Madrid sigue potenciando la creación telemática de empresas y son los propios técnicos de la Cámara de Madrid quienes siguen realizando las altas telemáticas de creación de empresas.

En cuanto al PAE (Punto de Asesoramiento al Emprendedor) de la Cámara de Comercio de Madrid, punto de referencia en la creación de empresas, se están realizando las gestiones oportunas para llegar a un acuerdo de colaboración con la Comunidad de Madrid, entidad que apoya la creación y desarrollo de empresas en la región.

Asimismo se está en conversaciones con entidades privadas interesadas en patrocinar los servicios de creación de empresas de la Cámara de Madrid. Se trata de empresas vinculadas al ámbito del emprendimiento, que apuestan por este servicio de prestigio en la Comunidad de Madrid.

Estas medidas permitirán, por tanto, seguir creando empresas que es el objetivo fundamental de este servicio.

1.3. Servicio de Plan de Empresa

En la línea de seguir reforzando el apoyo que se presta a los emprendedores en la creación de empresas, se ofrece este servicio de elaboración del *Plan de Empresa* o *Plan de Negocio*, ya que es este documento la carta de presentación mediante la cual el emprendedor demuestra y transmite los conocimientos sobre el negocio y su mercado, así como la viabilidad empresarial del proyecto que promueve. Además es un documento muy necesario para solicitar financiación ante las entidades financieras.

También se ofrece la opción de emitir un visado y certificado de viabilidad a emprendedores que ya dispongan del mismo.

En la actualidad, se están negociando acuerdos de colaboración con entidades privadas, con gran implicación en el emprendimiento, que muestran un gran interés en patrocinar este servicio de Plan de empresa.

2. PROGRAMAS DE FOMENTO DEL EMPLEO

2.1. Agencia de colocación

La Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, a través de su ***Agencia de Colocación*** autorizada por la Comunidad de Madrid, colaborará con las empresas en facilitar la búsqueda y selección de los candidatos más idóneos para los puestos de trabajo que desee cubrir de manera rápida y eficaz.

La Cámara de Madrid es consciente de que invertir en las personas es un factor clave para el crecimiento económico. Por ello, en el año 2017, se quiere impulsar este servicio ofreciendo a los residentes de la Comunidad de Madrid el acceso al mercado de trabajo así como a los alumnos del Instituto de Formación Empresarial, centro de formación de la Cámara de Madrid.

La Bolsa de Empleo se reorientará introduciendo mejoras y acciones muy significativas tanto para candidatos en búsqueda de empleo como

para empresas que buscan el talento dentro de la Comunidad de Madrid.

Los servicios que la Agencia de Colocación de la Cámara de Madrid pone a disposición de las empresas de la Comunidad de Madrid, que serán además ofrecidos de forma preferente a los miembros del Club Cámara, son:

- Realización procesos de selección de personal.
- Candidatos de numerosos y variados perfiles profesionales.
- Colaboración con la empresa en todo el proceso de incorporación de trabajadores/as.
- Asistencia técnica en materia de selección de personal.
- Publicación de sus ofertas de empleo en la página web de la Cámara de Madrid, en el apartado Agencia de Colocación.

La Agencia de colocación de Madrid pretende prestar estos servicios a municipios de Madrid que carecen de esta autorización de la Comunidad de Madrid y quieren dar este servicio a los ciudadanos y empresas de su ámbito local. Este apartado se ampliará en el capítulo de actuaciones y servicios en delegaciones.

2.2. Eventos de empleo en la Comunidad de Madrid

La Cámara de Comercio de Madrid tiene una amplia experiencia en la organización de eventos de empleo. De 2013 a 2015 la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura encomienda a la Cámara la organización de los Foros de Activación del Empleo de la Comunidad de Madrid.

Estos foros tenían como objetivo facilitar la contratación e inserción laboral y mejorar las posibilidades de acceso al empleo y al mercado de trabajo a demandantes de empleo y, de igual manera, mejorar su formación en materia de búsqueda de empleo. A través de este Foro la Cámara de Madrid convocaba a numerosas empresas que están generando empleo en la Comunidad de Madrid, se organizaron en cada evento cerca de un centenar de conferencias sobre temas relacionados con búsqueda activa de empleo y contó con una asistencia de más de 8.000 personas en cada edición.

En el año 2016, la Comunidad de Madrid no convocó los foros de empleo. No obstante, en 2017 está previsto que la Comunidad de Madrid vuelva a celebrar estos foros y que la Cámara de Madrid vuelva a colaborar en su organización. La Cámara también tiene previsto celebrar eventos de empleo que cuenten con la participación de entidades privadas.

2.3. Conciliación e Igualdad

Se prevé prorrogar el Convenio suscrito con el Ayuntamiento de Madrid para continuar con la labor de implantación de medidas y planes de conciliación en empresas ubicadas en la ciudad de Madrid. Se pretende potenciar políticas familiarmente responsables en las empresas a través de asesoramiento, diagnóstico y desarrollo de planes de acción en materia de conciliación.

Se pretende ampliar este servicio dando cobertura a las empresas de la Comunidad de Madrid a través de convenios con distintos municipios.

La Cámara de Madrid dentro del área de igualdad de oportunidades y conciliación de la Cámara de Madrid pretende ampliar el servicio de asesoramiento necesario para desarrollar los planes de igualdad que se presta a las empresas.

A través de la incorporación de la igualdad de oportunidades y la conciliación en la gestión empresarial las empresas que contraten este servicio:

- Cumplirán con la legislación vigente
- Optimizarán sus recursos humanos
- Mejorarán la productividad y rentabilidad a través de su principal activo: sus trabajadores y trabajadoras
- Incrementarán sus posibilidades de éxito en convocatorias de subvenciones y contrataciones públicas
- Mejorarán su imagen interna y externa
- Fortalecerán la responsabilidad social corporativa

2.4. Garantía Juvenil: Programa de Cualificación y Empleo (PICE)

En esta área también se contempla el desarrollo del Programa de Cualificación y Empleo. Este programa se extenderá hasta 2018 siendo sus objetivos los que se citan a continuación:

- Conseguir un sector de la población joven activa y empleada, orientando, formando y cualificando a los jóvenes que carecen de competencias profesionales para su correcta inserción en el mercado laboral. Además, fomentará el espíritu emprendedor y la movilidad entre nuestros jóvenes para la creación de empresas y las experiencias europeas que permitan su inserción laboral.
- Conseguir la participación y el compromiso del sector empresarial e industrial con la lucha por el empleo juvenil, mediante acciones de acogida y contratación de los jóvenes desempleados, ofreciéndoles unas condiciones que les permitan acercarse al mercado laboral y desarrollarse profesionalmente.

Teniendo en cuenta la finalidad del Programa PICE que, en definitiva, persigue incorporar al mercado laboral a jóvenes formados para puestos de trabajo ofertados por las empresas según sus necesidades, resulta muy importante la adaptación de la formación que ofrece este Programa a lo que las empresas requieren.

En la Comunidad de Madrid dos de los sectores más relevantes y que generan mayor número de ofertas de empleo son los del metal y el de las tecnologías de la información.

Por ello, en el año 2016, se firmaron convenios de colaboración para el desarrollo del Programa PICE, con las asociaciones más representativas del sector de Tecnologías de la Información y del sector de la industria del Metal.

En el año 2017 se van a renovar dichos convenios con estas dos instituciones ya que, como se ha señalado antes estos dos sectores representan a las empresas que más puestos de trabajo ofrecen en el mercado laboral.

Se mantiene la promoción del programa en la web de la Cámara de forma que sea más accesible para las empresas, dándose también publicidad a la convocatoria de ayudas para aquellas empresas que contraten a jóvenes que hayan participado en el programa.

Además se están cerrando colaboraciones con empresas que demandan jóvenes desempleados para llevar a cabo nuevas contrataciones.

Para facilitar la inserción de los jóvenes que participan en el programa se están manteniendo reuniones con responsables de portales de empleo y de empresas especializadas en la gestión de recursos humanos.

También resulta fundamental reclutar en nuestro programa a los jóvenes más competentes, para ello, se están llevando a cabo reuniones con Centros de FP y Universidades. También se convocan jornadas de Puertas Abiertas para informar a los jóvenes de los beneficios de estar inscritos en este programa.

5. Desarrollo Empresarial

A continuación se detallan las actuaciones dirigidas a las empresas y empresarios de la Comunidad de Madrid, para facilitar el desarrollo, consolidación, transmisión de las empresas comerciales, industriales y de servicios así como el asesoramiento transversal de innovación, nuevas tecnologías aplicadas a la empresa, medio ambiente, eficiencia energética y RSC.

1. PROGRAMAS PARA LA CONSOLIDACIÓN Y DESARROLLO DE LAS EMPRESAS

Se continuará contribuyendo a la consolidación de las empresas y al crecimiento de las mismas a través de los siguientes servicios, que serán además ofrecidos de forma preferente a los miembros del Club Cámara.

1.1 Talleres, jornadas y seminarios

Los talleres tienen por objeto introducir, complementar y/o actualizar conocimientos en distintas áreas: económica-financiera, fiscal, *management*, recursos humanos, marketing, comunicación, innovación y nuevas tecnologías. Estos talleres se diseñan con un enfoque eminentemente práctico y tienen en la mayoría de los casos una duración inferior a 12 horas.

Además podremos dar soluciones a medida a las empresas que han asistido a talleres en nuestras instalaciones, como actividad complementaria.

Así como asesoramiento individualizado, que persigue optimizar la gestión y el funcionamiento de la empresa, respondiendo a las necesidades y expectativas de la coyuntura económica actual.

1.2 Servicio de Diagnóstico Empresarial

Continuará en marcha el servicio de diagnóstico de la Cámara de Madrid, que consiste en la elaboración de un estudio de la empresa, en

el que se realiza un análisis de la misma con el fin de evaluar su situación actual, y detectar los problemas que pueden frenar su crecimiento y desarrollo.

En función del resultado, se recomendará a la empresa la adopción de una serie de medidas, como la restructuración financiera o el ajuste de ciertos aspectos de su gestión, que podrán ser llevadas a cabo por la misma gracias a la colaboración de asesores expertos.

1.3 Servicio Personalizado en Marketing

Se trata de un servicio a medida en el que expertos de la Cámara asesoran a las empresas sobre uno o varios aspectos concretos como pueden ser Marketing Estratégico, Posicionamiento web (SEO), Comunicación, nueva línea de negocio. Se les indican aquellos aspectos que necesitan mejorar y una serie de recomendaciones.

1.4 Programa “Haz visible tu empresa”

Este programa tiene como objetivo realizar acciones patrocinadas, con el fin de ayudar a las empresas a promocionar sus productos y potenciar el incremento de sus ventas.
Entre las acciones a desarrollar en este programa se contemplan jornadas, desayunos, foros y encuentros empresariales.

A lo largo del 2017 se continuará desarrollando este programa dando prioridad siempre a las empresas pertenecientes al Club Cámara.

1.5 Franquicia

A través del programa de franquicia se prestará servicios de información y asesoramiento a empresas; tanto a empresarios interesados en el modelo de franquicia como forma de expandir su negocio como a emprendedores que ven en la franquicia una fórmula de iniciar su empresa, y a personas interesadas en incorporarse al sector de la franquicia.

El programa de franquicia tendrá varias actividades vinculadas:

- Foro franquicia.- Talleres, jornadas, seminarios específicos para emprendedores, en los que dar a conocer a las franquicias y les permitan captar franquiciados.

- Franquicia tu negocio.- talleres, jornadas y seminarios para empresas consolidadas que desean franquiciar su modelo de negocio.

- Interact.- venta de tecnología a los franquiciadores por sectores de actividad.

- Conciliación empresarial.- es relativamente frecuente la generación de discrepancias empresariales. Se trata de configurar un servicio específico para este sector.

- Programa de internacionalización de franquicias.- Servicio a medida de análisis y plan de expansión internacional.

Se mantendrán los contenidos de la Web: www.madridfranquicia.com. Insertándolos en la nueva web, para vincularla al programa.

La Cámara colaborará con el Salón de la Franquicia de Madrid (Expofranquicia) a través de su Comité Organizador y participará en la organización de las jornadas técnicas que se celebren el marco de dicha Feria.

2. COMERCIO Y SERVICIOS

2.1 Plan Integral de Apoyo a la Competitividad en el Comercio Minorista de España

Se trabajará activamente en el *Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista de España* que impulsa el Ministerio de Economía y Competitividad, a través de un Convenio entre la Secretaría de Estado de Comercio y la Cámara de Comercio de España.

En el marco del Plan, la Cámara realizará diversas actuaciones dirigidas a potenciar el comercio entre los consumidores locales, nacionales e internacionales, apoyando su formación y especialización, así como acciones dirigidas a fomentar el comercio de proximidad y apoyar a los establecimientos en su modernización y adaptación a las necesidades del cliente.

Así, se realizarán campañas de promoción de los ejes comerciales urbanos de gran afluencia turística nacional e internacional, campañas de promoción del comercio de proximidad y diversos talleres de capacitación para el comercio. En esta línea se seguirá dando cobertura al programa "Madrid destino 7 estrellas".

También, se realizará el servicio de *Diagnostico Punto de Venta* (DPV) y el servicio de *Planes Tutoriales de Gestión* (PTG) por el que serán asesorados de forma presencial y personalizada, diversos establecimientos comerciales de la Comunidad de Madrid, mediante un análisis pormenorizado de su negocio: factores de imagen en su entorno comercial y competencial, imagen externa e interna del establecimiento, gestión del punto de venta, marketing, comunicación, política comercial y gestión financiera, entre otros aspectos.

2.2 Asesoramiento y calidad

La Cámara de Comercio de Madrid desarrollará una intensa labor de información y asesoramiento a empresas madrileñas en materia comercial a través de www.madridcomercio.org. El portal incluye una amplia información sobre el sector comercial, dividida en diferentes apartados (cómo abrir un comercio; información para comerciantes; ayudas públicas; mercados municipales y centros comerciales) y un sistema de asesoramiento *on line* que permite resolver de forma rápida las consultas realizadas por los comerciantes madrileños.

En este sentido, se realizarán jornadas, talleres y seminarios sobre las siguientes áreas:

- Imagen Comercial
- Atención al Cliente
- Ventas Eficaces

- Retail & Marketing
- Nuevos Canales de Comercialización

Estos servicios serán ofrecidos de forma preferente a los miembros del Club Cámara.

2.3 Programa de Calidad en el comercio

Se potenciará el Programa de Calidad en el Comercio de Madrid, integrado por cuatro líneas de trabajo: promoción y sensibilización, **Servicio "Cliente Misterioso",** asesoramiento técnico y diseño e imagen comercial.

Este servicio será ofrecido de forma preferente a los miembros del Club Cámara, y se potenciará en cadenas, centros comerciales y franquicias.

3. INDUSTRIA, ENERGÍA, MEDIO AMBIENTE Y TRANSPORTES

3.1 Asesoramiento

Asesoramiento a empresarios en materia de industria, energía, medio ambiente, movilidad y transportes.

3.2 Acciones de información

Se realizarán jornadas, talleres, seminarios prácticos que permitirán informar a los empresarios de las diferentes novedades legislativas y de otros aspectos relacionados con estas materias.

3.3 Certificados

Certificados de Transporte que permiten al empresario obtener la Autorización de Transporte de Mercancías Propias de la Comunidad de Madrid.

4. INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD

4.1 Nuevas Tecnologías

El objetivo básico de la línea es transmitir, promover y favorecer en el tejido empresarial la incorporación de nuevos modelos de negocio basados en el comercio electrónico.

Para alcanzar estos objetivos, durante el ejercicio 2017 se trabajará en torno a las líneas de actuación siguientes:

- Comercialización de productos y servicios:
  - Que proporcionen seguridad a las transacciones en la red.
  - Que permitan garantizar en entornos electrónicos la identidad y capacidad de representación de las personas vinculadas a las empresas (Certificados Camerfirma).
  - De productos y soluciones tecnológicas de aplicación empresarial mediante acuerdos de colaboración con proveedores tecnológicos, que en la medida de lo posible, lo comercialicen con marca blanca para la Cámara.

- Desarrollo y gestión del Portal de Comercio Electrónico de la Comunidad de Madrid (Programa DEC).

- Consultoría dirigida a la mejora de negocio haciendo uso de Internet como canal de ventas.

- Capacitación de las empresas en cuanto a nuevos conceptos de trabajo y organización basados en las nuevas tecnologías.

- Networking empresarial enmarcadas en Interact Cámara Madrid Espacio de Negocio y Tecnología en colaboración con la Comunidad de Madrid.

4.2 Innovación

Las pymes encuentran de manera recurrente barreras que les impiden el pleno acceso a las iniciativas innovadoras. Entre estas barreras se pueden identificar la carencia de recursos para gestionar adecuadamente los procesos de innovación (conocimiento, tiempo,

gasto); la rigidez organizativa impuesta por sus limitados recursos humanos; la incapacidad para definir en ocasiones sus necesidades; la falta de formación/información sobre las tecnologías de la información y comunicación; el desconocimiento sobre proveedores externos cualificados; la inexistencia de fuentes de financiación adecuadas; el carácter complejo, a veces difuso y poco transparente del mercado de la innovación.

Desde esta perspectiva, durante el ejercicio 2017 se trabajará en torno a las líneas de actuación siguientes:

- Comercialización de bases de datos de valor a las empresas madrileñas para la mejora de su negocio.
- Consultoría sobre comercialización y valoración de tecnología así como de gestión de la innovación.
- Consultoría sobre propiedad industrial para dar soporte a las empresas en la protección de sus activos intangibles (marcas, patentes, modelos de utilidad o diseños).
- Asesoramiento a las empresas en la búsqueda de financiación para sus proyectos de I+D+i (la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid actúa como Agente de la RED PIDI del CDTI, Punto de Información y Comunicación sobre financiación a la I+D+i).
- Apoyo a las empresas en la preparación de memorias de solicitud de financiación a Programas Nacionales, Programas Comunitarios e Internacionales (en colaboración con la Comunidad de Madrid).
- Actuaciones de capacitación en temáticas de I+D+i que permitan a las empresas incorporar la cultura de la innovación en el seno de sus organizaciones. Se prestará especial atención a las actuaciones tendentes a facilitar la participación de empresas en el Programa H2020 (en colaboración con la Comunidad de Madrid).

5.- RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El objetivo en esta materia será continuar con las acciones de promoción y consolidación de la RSC en las empresas madrileñas.

En este marco, la Cámara prevé las siguientes actuaciones:

- Promoverá acciones de sensibilización, formación e intercambio de buenas prácticas para empresas.
- Favorecerá el intercambio de experiencias en el terreno de la Responsabilidad Social entre América Latina y España.
- Contribuirá a la formación de expertos en RSE.
- Impulsará la "Comunicación" de la RSC por las empresas.
- Fomentará la implantación sistemas de gestión que integren en la mayor medida posible los aspectos ambientales, sociales, económicos y de calidad.
- Fomentará la RSC como una exigencia de la competitividad global.
- Promoverá actividades de acción social de la empresa.
- Fomentará la implantación de programas de desarrollo de proveedores, así como la elaboración de una política de compras y contrataciones que prime la RSC de las empresas proveedoras.
- Identificará las mejores prácticas en la materia con el fin de difundirlas entre las empresas madrileñas.
- Promoverá la implantación de la RSC en las filiales de empresas españolas en el extranjero.
- Participará en Congresos y foros sobre RSE.
- Promoverá la suscripción por las empresas madrileñas de iniciativas internacionales y de convenios internacionales básicos de RSE.
- Promoverá la firma de Convenios con entidades públicas y privadas, para la promoción de la RSC entre las empresas madrileñas.
- Promoverá la implantación de medidas de RSC en las actividades desarrolladas por la propia Cámara.
- Establecerá estrechas relaciones con la nueva "Unidad de RSC" creada en el seno de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, con el fin de llevar a cabo actuaciones conjuntas en favor de todos los agentes económicos establecidos en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- Se continuará con las jornadas sectoriales "Cámara-Forética".

6. ACCIÓN TERRITORIAL

Se potenciará la presencia de la Cámara en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, acercando e implementando la actividad a través de nuestra presencia en los ayuntamientos, tanto física como virtual.

7. COLABORACION CON LAS ADMINISTRACIONES

A través de diferentes encomiendas de gestión y subvenciones, tanto de la Comunidad de Madrid como de los Ayuntamientos, se gestionarán las actividades y programas que desarrollen dichos organismos públicos.

8. OTROS SERVICIOS

Secretaria técnica de las Comisiones Consultivas de Comercio, Industria, Medioambiente, Transporte, Urbanismo.

6. Corte de Arbitraje

La Corte de Arbitraje de Madrid, como servicio de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, seguirá llevando a cabo, conforme a su Reglamento y Estatuto de Funcionamiento, adaptados oportunamente a la vigente Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, la administración de los arbitrajes que las empresas y sociedades mercantiles, en el marco de sus relaciones contractuales y del tráfico empresarial, tanto nacional como internacional, hayan sometido expresamente por escrito.

El actual Reglamento, en vigor desde el 1 de marzo de 2015, mejora muchas cuestiones del anterior e introduce la figura del Árbitro de Emergencia, es homologable con los estándares internacionales y responde a las crecientes y cambiantes necesidades de los empresarios y usuarios del arbitraje. Se trata de un Reglamento moderno, completo, sistemático y armónico, que resuelve de forma eficaz cuestiones no resueltas en las anteriores normas reglamentarias, situándose así entre los más completos y modernos del mundo, a la vanguardia de las reglamentaciones existentes en materia arbitral.

Y es que hoy la Corte de Arbitraje de Madrid es sin duda sinónimo de calidad en el servicio y se ha hecho acreedora de un merecido prestigio entre los empresarios españoles, habiendo comenzado también a forjarse una reputación internacional como una garantía de seguridad y confianza para los negocios y los inversores.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, a través de su Corte de Arbitraje, difunde la importancia y trascendencia que en el tráfico comercial, tanto nacional como internacional, tiene el arbitraje como instrumento sumamente útil y rentable, para dirimir las diferencias que puedan surgir en la ejecución o interpretación de los contratos mercantiles.

De otro es una realidad indiscutible que la Corte de Arbitraje de Madrid tiene un clarísima vocación internacional y quiere consolidarse como una institución arbitral de referencia en la que puedan confiar

plenamente, como ya lo hacen muchos, todos los agentes económicos internacionales. Y es que la Corte de Arbitraje de Madrid está llamada, entre otras cosas, a ser puente natural entre los operadores económicos de Eurasia, Iberoamérica y los países del Eje Mediterráneo.

Por ello, durante el ejercicio 2017, la Corte intensificará las actividades que desde hace años se vienen realizando en el campo de la internacionalización de la Corte, a través de su participación activa en la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL, según sus siglas en inglés), frente a la que la Corte de Arbitraje de Madrid se ha convertido en la primera institución arbitral española en conseguir el status de observador.

También continuará estrechando lazos con la Federación Internacional de Instituciones de Arbitraje Comercial (IFCAI) y con aquellas instituciones de prestigio como el Centro de Arbitraje Alemán (DIS), el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio Brasil-Canadá (CCBC), el Centro de Arbitraje de Austria (VIAC), el Centro de Arbitraje de México (CAM), la Corte Cubana de Arbitraje Comercial Internacional (CCACI), la China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC), el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o Cairo Regional Centre for International Commercial Arbitration (CRCICA), con las que la Corte tiene suscritos convenios de colaboración.

De forma similar, y con la idea de fortalecer su presencia en Iberoamérica, se prevé la suscripción de acuerdos de colaboración con varias Cortes de aquella región, entre ellas, Colombia.

Durante el año 2017 la Corte promoverá y patrocinará congresos, conferencias y cursos avanzados sobre arbitraje dentro y fuera de España; entre otros, organizará la Quinta Edición del Congreso de Jueces y Árbitros y la Segunda Edición del Congreso sobre Arbitraje de Inversión en Iberoamérica. El carácter transnacional del arbitraje comercial y el incesante desarrollo de las formas de cooperación empresarial, exigen de la Corte una incansable puesta al día y una atención constante a las nuevas necesidades. En este sentido, la formación avanzada es un deber de la Corte. Aunque sólo sea porque

acumula un gran caudal de conocimientos y experiencia, que debe compartir con la sociedad.

En esta misma línea acogerá, como en años anteriores, a becarios de distintas Universidades públicas y privadas de Madrid, habiéndose incorporado la Universidad Autónoma de Madrid durante el ejercicio 2016, con las que renovará el correspondiente Convenio de Cooperación Educativa, con el fin de acercar la formación universitaria a la realidad social y profesional de nuestro entorno y, en concreto, al arbitraje, completando el proceso formativo de los estudiantes con una puesta en práctica de los conocimientos teóricos adquiridos.

Igualmente patrocinará, como en ejercicios anteriores, la prestigiosa competición internacional de Arbitraje y Derecho Mercantil MOOT MADRID, organizada por la Universidad Carlos III de Madrid y la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), en la que participan diversos equipos de estudiantes universitarios de todo el mundo, cada año más, a fin de potenciar, mediante la formación de los futuros abogados, el conocimiento del arbitraje y de sus instituciones, acogiendo, asimismo, la final y entrega de premios de dicha competición en las instalaciones de la Sede de la Cámara de Comercio en el Salón de Actos del Palacio de Santoña.

Finalmente, en el ejercicio 2017 la Corte continuará promocionando su sección especializada destinada a resolver las controversias TICC, surgidas en materia de Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Consultoría. Dicha sección es fruto de un acuerdo de colaboración con las principales asociaciones empresariales del sector (AETIC, AEC, AUTELSI, y ALETI), que representan conjuntamente a más de 60.000 empresas (tanto fabricantes como usuarios TICC) y tienen presencia en 18 países.

7. Servicio de Estudios

El Servicio de Estudios proseguirá desempeñando sus funciones de recogida, asimilación y análisis de datos acerca de la marcha y rasgos distintivos de la economía de la región madrileña a través de la construcción de indicadores, la redacción de informes de coyuntura y la elaboración de pronósticos cualitativos, de acuerdo con uno de los cometidos encomendados a la Cámara, tanto por la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación (en especial Art.5.2.e) como por su desarrollo específico en la Ley 2/2014, de 16 de diciembre, por la que se regula la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid (en particular Art. 6.2.e), que indica que la Cámara deberá elaborar estadísticas relativas al comercio, la industria y el sector servicios, realizar encuestas de evaluación y estudios sobre los diferentes sectores que considere necesarios para el ejercicio de sus competencias, en el marco de la normativa específica en materia de estadística, así como su difusión y publicación. Asimismo, en coordinación con la Administración tutelante y con la periodicidad que esta determine, realizar estudios y análisis sobre la evolución del mercado laboral y las necesidades de formación y capacitación de los trabajadores, con el fin de adecuar los programas públicos de empleo a las necesidades reales del mercado de trabajo.

El Servicio seguirá igualmente atendiendo (a través de diversos canales de comunicación, permanentemente actualizados, desde visitas presenciales a Internet, pasando por teléfono, fax, correo postal o e-mail) las consultas externas –de empresas o de la Administración, y en especial de la Comunidad de Madrid y los ayuntamientos de la región, de otras Cámaras nacionales y extranjeras y de la Cámara de Comercio de España, etc.– e internas, y realizando los trabajos de investigación y análisis que se le encomienden desde los órganos de Gobierno, entre ellos la Comisión consultiva de Política Económica, colaborando con CEIM, con la citada Cámara de Comercio de España,

con la Consejería de Economía de la Comunidad, etc., y participando en los diversos comités consultivos, consejos, foros, observatorios, paneles de expertos, reuniones y grupos de trabajo en los que representa a la Cámara, tanto locales como regionales, nacionales, europeos o internacionales, o en los que la Cámara participa o colabora a través de este Servicio.

También continuará la elaboración y difusión de informes y otras publicaciones, así como su contribución técnica a estudios conjuntos con otras instituciones y asociaciones, tanto de carácter periódico y continuado como ocasional o excepcional.

Las principales actividades específicas previstas para su realización en el ejercicio 2017 por el Servicio de Estudios son las siguientes:

1.- Información de carácter económico para las empresas del censo de la Cámara

Coyuntura Económica

Boletín trimestral de coyuntura económica que recoge lo más destacado de la situación económica internacional, europea, nacional y madrileña, así como las perspectivas de evolución a corto y medio plazo. El informe presenta un análisis de las principales variables económicas, enriquecido con abundante información cuantitativa en forma de cuadros y gráficos. Es un folleto, que consta de 8 páginas, en formato electrónico.

Encuestas de coyuntura sectoriales

Al considerarse que representa una base fundamental para orientar y planificar el desarrollo de la actividad económica en cualquier sector y en especial de las empresas más dinámicas, la Cámara pone a disposición de las empresas madrileñas en general, con independencia de su dimensión, una serie de estudios e informes periódicos que

analizan, a partir de las estadísticas públicas disponibles y, muy especialmente, con los datos exclusivos que la Cámara obtiene de las encuestas cualitativas de opinión que el propio Servicio de Estudios diseñó y lleva a cabo entre las empresas de los diversos sectores de la Comunidad, tanto la marcha reciente de la coyuntura como su posible evolución en el futuro inmediato.

En los últimos años se han ampliado los cuestionarios para recabar más información acerca de la actividad exportadora –y, en su caso, también importadora– de las empresas, así como su valoración de los principales problemas que encuentra para desarrollar su actividad, y se han ido actualizando y extendiendo a todo el territorio de la Comunidad de Madrid las muestras, de forma que, sin ruptura de las series que cubren ya varias décadas, reflejen mejor tanto la nueva ubicación de las empresas como sus progresivos cambios de orientación y la diferente ponderación que les corresponde dentro de la actividad económica de la Comunidad de Madrid.

Informe de Coyuntura del Comercio de Madrid

Se basa en una amplia encuesta, con varias décadas de tradición, realizada por el Servicio de Estudios. Hasta hace poco, se refería exclusivamente al comercio minorista, aunque, dada la importancia creciente del comercio al por mayor, y su carácter de indicador, se ha incorporado un apartado dedicado a este sector, a fin de ofrecer un panorama cada vez más completo y significativo, del mismo modo que se ha ido ampliando la muestra a las Grandes Superficies y al conjunto de la Comunidad de Madrid, en vista del desarrollo centrífugo que estaba produciéndose desde el punto de vista geográfico y demográfico, y del diferente comportamiento apreciable según las zonas y los tipos de establecimientos.

Informe de Coyuntura de la Industria de Madrid

De carácter paralelo y complementario al anterior, este informe de periodicidad trimestral abarca y analiza la evolución y las perspectivas

en el conjunto de la Comunidad madrileña de cada una de las principales ramas de actividad de la industria, ampliándose los cuestionarios para poder analizar el peso de las transacciones u operaciones exteriores.

Informe de Coyuntura de la Construcción de Madrid

El informe analiza el sector de la construcción, tan significativo en la Comunidad de Madrid, en cada una de sus principales ramas, a partir de encuestas de opinión realizadas directamente por el Servicio de Estudios entre las empresas del sector.

Economía de Madrid y perspectivas

Informe anual sobre la evolución de la economía de Madrid y Perspectivas para el año siguiente que se elabora en coordinación con la Cámara de Comercio de España y Eurocámaras. El Servicio de Estudios se encarga del apartado correspondiente a la Comunidad Autónoma de Madrid.

2.- Realización de Estudios especiales

Su número, títulos o enfoques son cuestiones que dependen de las disponibilidades presupuestarias en cada ejercicio, de la demanda o propuesta de las Administraciones, las asociaciones empresariales o de los órganos de Gobierno de la Cámara, o de que sucedan o se prevean acontecimientos graves o cambios legislativos o estructurales de indudable trascendencia que aconsejen indagar en sus posibles repercusiones, efectos o consecuencias para la economía o las empresas madrileñas.

También pueden ser sugeridos por consultas o solicitudes de empresas, de las Comisiones consultivas, de las Administraciones Públicas, de Eurocámaras, de la Cámara de Comercio de España o de clubes o asociaciones camerales a las que pertenezca la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid o surgir de la permanente colaboración del Servicio con otros departamentos de la propia Corporación.

3.- Colaboración permanente con otras Cámaras

Algunos de estos estudios se realizan conjuntamente, por ejemplo, con las restantes Cámaras, coordinadas por la Cámara de Comercio de España, correspondiendo a la de Madrid, como es lógico y además deseable, la investigación y el análisis de la parte relacionada con su ámbito de actuación territorial, es decir, la Comunidad de Madrid.

Así ocurre con varias encuestas, estudios, publicaciones, etc., de periodicidad diversa, previstas cada año por el Servicio de Estudios de la Cámara de Comercio de España y aprobadas dentro de su programa de actividades por el Comité Ejecutivo y el Pleno de la Cámara de España, en los que está siempre presente la Cámara de Madrid.

También sucede algo parecido con algunas iniciativas –generalmente anuales, a veces extraordinarias– de Eurocámaras, a las que la Cámara de Comercio de España suministra la parte referida a España y dentro de ella cada Cámara ha de contribuir con el análisis y las encuestas correspondientes a su demarcación. Por ejemplo, el sondeo anual **Perspectivas Europa y España** y **Perspectivas Comunidades Autónomas**.

4.- Colaboración acordada con otras instituciones

Para 2017 está previsto que continúe, como se inició en 2006, la realización de un **Barómetro de Coyuntura Económica Sectorial en la Comunidad de Madrid**, diseñado conjuntamente por las Comisiones consultivas de Política Económica de la Cámara y de Asuntos Económicos de CEIM con el objeto de obtener, a mitad y final de cada ejercicio, una visión cualitativa de la marcha, los problemas y las preocupaciones más acuciantes y las expectativas para el siguiente semestre de los principales sectores de la economía de la Comunidad madrileña. Este barómetro de coyuntura se realiza en colaboración con el **Centro de Predicción Económica (CEPREDE).**

8. Marketing y Comunicación

La Dirección de Marketing y Comunicación es la responsable del diseño, realización y control de las acciones de marketing, tanto Estratégico como Operativo, Comunicación, Prensa, Comunicación Interna, Relaciones Institucionales y Protocolo de la Cámara.

Para 2017, además de continuar con la gestión de la información e imagen institucional, orientará su actuación a la ejecución del Plan de Marketing de la Cámara, promocionando los servicios y actividades programadas por los distintos departamentos, además de dar cumplida información de los actos institucionales.

Acciones de Marketing:

Establecer una hoja de ruta que permita detectar las necesidades del potencial cliente y crear ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

- Crear una estrategia comercial y analizar cómo escucha la organización al cliente y se orienta a satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Transformación digital: establecer los ajustes en el modelo de negocio para aprovechar las oportunidades del nuevo entorno y gestionar el cambio.

Las actividades que desarrollará son:

1.- Coordinar la formación y el uso óptimo del nuevo CRM.

2.- Llevar a cabo el enriquecimiento de las bases de datos de la Cámara, consiguiendo nuevos leads.

3.- Realizar un seguimiento de las campañas de “email marketing” y tomar decisiones en base al comportamiento online de los usuarios de la página web.

4.- Analizar el uso de la página web y adaptar los contenidos para potenciar la venta online.

5.- Realizar un estudio del comportamiento del cliente que tendrá como objetivo priorizar y segmentar a los clientes y conocer las circunstancias y motivos que influyen en la decisión de compra. Esto permitirá a la Cámara fidelizar a los clientes de más valor, captar nuevos clientes y en definitiva potenciar las ventas.

6.- Facilitar todas aquellas pautas para la promoción de las actividades, a través de la realización y ejecución del Plan de Marketing.

7.- Coordinar todo aquello relativo a la redacción y el lenguaje que se utilice a la hora de presentar productos, servicios y actividades con el objetivo de que sean atractivos para el cliente.

8.- Coordinar las campañas promocionales, elaborando o cooperando con las demás áreas de la Cámara, en todo lo relativo a *newsletters*, publicidad, productos promocionales, ferias, etc.

9.- Diseñar y coordinar la publicidad a través de las redes sociales, prensa digital y posicionamiento SEM y SEO.

10.- Potenciar la imagen de *marca* de la Cámara de Comercio de Madrid en todos los canales de comunicación, así como en todos los medios en los que intervenga.

11.- Coordinar el Servicio de Atención e Información al Cliente/Empresa (CAE) de forma telefónica, a través de las diferentes cuentas de correo generales de la Cámara y de forma presencial.

12.- Prestar especial atención al desarrollo de las estrategias de comunicación del Club Cámara Madrid para la fidelización de clientes.

<u>Acciones de Comunicación</u>:

1.- Redacción de los Comunicados y Notas de Prensa.

2.- Atender las relaciones con los responsables de comunicación de las instituciones que colaboran con la Corporación.

3.- Convocar a periodistas de los principales medios y de los medios especializados a actos estratégicos para la visibilidad de la actividad de la Cámara con la colaboración de una Agencia de Noticias.

4.- Potenciar el contacto con los periodistas de los principales medios y de los medios especializados, mediante la atención a sus demandas de información cuando esto sea viable.

5.- Realizar diariamente el dossier de prensa donde se incluyen noticias relevantes y se realiza el seguimiento de las apariciones de la Cámara en prensa a través de la revisión de la prensa diaria y la colaboración de la Agencia de Noticias.

6.- Gestionar la publicación de entrevistas.

7.- Coordinar la cobertura fotográfica de los actos, supervisar la realización de reportajes corporativos y gestionar el archivo fotográfico de la Corporación.

8.- Elaborar la Memoria de Actividad de la Cámara.

9.- Potenciar la presencia de la Cámara en las redes sociales Facebook, Linkedin, Twitter, YouTube y Slideshare.

No se contempla la generación directa de ingresos, si bien todas sus actividades se encaminan a la consecución de los objetivos generales de la Cámara, concretamente a la obtención de ingresos gracias a una mejor imagen de marca, a una mejor y más amplia comunicación de nuestras actividades, a un mejor conocimiento del mercado y de nuestro cliente y a lograr la fidelización del mismo.

9. Club de Empresas "Club Cámara Madrid"

Durante el año 2017, el Club de empresas de la Cámara Madrid, continuará con su misión de convertirse en un instrumento de relación y atención a las empresas de la Comunidad de Madrid.

El Club ofrece un producto integral, diseñado sobre la base de las necesidades de las empresas, que supone la combinación adecuada de los actuales servicios de la Cámara; servicios de innovación, competitividad, desarrollo empresarial, comercio exterior, formación y asesoramiento jurídico. Adicionalmente los socios cuentan con una serie de beneficios añadidos, creados a partir de convenios de colaboración y acuerdos estratégicos alcanzados con entidades públicas y privadas.

Está prevista la captación de socios en sus diversas categorías: Socios, Socios Corporativos y Socios Protectores, para continuar alcanzando una masa crítica suficiente de empresas fidelizadas y vinculadas con los servicios de la Cámara.

Objetivos generales del Club Cámara Madrid

La creación del Club Cámara Madrid, persigue como objetivos generales que sus socios puedan:

- Utilizar de manera preferente y ventajosa los diversos servicios de la Cámara de Comercio de Madrid.
- Participar en las acciones e iniciativas que se diseñen para los socios.
- Disponer de un punto de encuentro y de referencia para establecer relaciones y generar oportunidades de negocio.
- Obtener una serie de beneficios adicionales alcanzados por la Cámara mediante acuerdos con terceros.

Acciones a desarrollar durante 2017

Campaña de captación de socios: se realizarán acciones de comunicación y marketing, especialmente dirigidas a reforzar la propuesta de valor del Club Cámara Madrid y con el objetivo de conseguir incrementar el número de socios.

Campaña posicionamiento SEM: que permitirá posicionar en internet al Club Cámara Madrid, relacionándolo con los servicios de la Cámara, en las búsquedas que se realicen en los principales motores de búsqueda.

Desarrollo de acuerdos con Socios Protectores: se continuará trabajando en el desarrollo de los Planes Anuales de Retorno, acordados con los Socios Protectores del Club, conjuntamente con los diversos departamentos del Área de Negocio, que son los responsables de la organización de las actividades establecidas en los citados acuerdos.

Desarrollo de acuerdos con terceros: se continuará trabajando intensamente para alcanzar alianzas estratégicas con entidades públicas y empresas privadas, en una triple vía:

- Captación: Desarrollar acuerdos con terceros que nos permitan acceder a empresas y así proporcionarles una oferta especial por hacerse socios del Club.
- Fidelización: Conseguir beneficios adicionales de interés para los socios del Club.
- Servicios: Colaborar en la programación de las actividades contenidas en los acuerdos específicos establecidos.

También se desarrollarán un conjunto de acciones dirigidas a potenciar la integración de los socios, tales como jornadas, seminarios y encuentros de networking, actividades e iniciativas lúdicas, desayunos y encuentros empresariales, etc.

10. Comercialización de los espacios del Palacio de Santoña

Se acometerá la comercialización de los espacios del Palacio de Santoña, realizándose las siguientes actividades:

1. Plan comercial de captación de clientes.
2. Realización de las presentaciones comerciales del Palacio de Santoña.
3. Tareas de comercialización y cierre de los acuerdos con las empresas/patrocinadores.

11. Servicios de Apoyo a las actividades. Asesoramiento e Información a empresas

La Dirección de Asesoría Jurídica y Censo, y el Gabinete Técnico de la Secretaría General, bajo la dependencia de la misma, continuarán desarrollando regularmente las funciones que le son propias, juntamente con otros servicios y proyectos, de atención al empresario y de apoyo técnico a aquella, como se detallan a continuación.

Asesoría Jurídica

Las actividades de la Asesoría Jurídica de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid previstas para el año 2017 irán dirigidas a cubrir dos aspectos diferenciados: por un lado, el asesoramiento que se realizará en las materias derivadas del funcionamiento interno de la Corporación y de las sociedades mercantiles participadas por ella y, por otro lado, las cuestiones relacionadas con la proyección exterior de la actividad relativa al asesoramiento legal externo que presta la Cámara.

En el primer aspecto, esto es, como Asesoría Jurídica interna de la Corporación, la Asesoría Jurídica elaborará los informes que puedan solicitar la Secretaría General y los órganos de gobierno de la Corporación, en todo lo relativo a los acuerdos adoptados por estos órganos, en representación de los intereses generales del comercio, industria y servicios en la Comunidad de Madrid, conforme a las finalidades y funciones que a la Cámara corresponden, o en el ejercicio de la función consultiva atribuida a la Cámara.

Además, se abordarán las posibles repercusiones que pudieran derivarse de la entrada en vigor y aprobación de normativa de desarrollo en relación con la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España, así como, en particular, de las que se puedan derivar de la Ley 2/2014, de 16 de diciembre, de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y de la normativa de desarrollo de la

misma que se apruebe por la Administración autonómica, así como del nuevo Reglamento de Régimen Interior de la Corporación.

Asimismo, se encargará de la elaboración de un Código de Buenas prácticas y de la redacción del Informe de Buen Gobierno, en los términos contemplados en la nueva ley autonómica, así como de la adaptación de la Corporación a la nueva legislación en materia de transparencia, de acuerdo con la obligación contemplada en la referida Ley 2/2014.

Por otro lado, se ocupará de la revisión y adaptación de la Cámara de Madrid a las exigencias derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos, una vez trasladadas las sedes a los nuevos edificios, redactando el oportuno documento de seguridad y de su adaptación al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como de la redacción, elaboración y actualización del código ético y protocolo de prevención penal, de conveniente implementación a nivel interno, habida cuenta de las nuevas exigencias legales en este sentido, incorporadas a nuestro Código Penal, formando parte de la Comisión de Buen Gobierno y Cumplimiento.

Además, la Asesoría Jurídica seguirá informando a las diversas Comisiones Consultivas de la Corporación sobre cuantas materias sean objeto de estudio y análisis por éstas, en relación con sus posibles repercusiones legales, y mantendrá la secretaría técnica de diversas Comisiones, por delegación del Secretario General.

Igualmente, se continuará con el seguimiento, estudio, y propuesta de resolución de los diferentes procedimientos administrativos y jurisdiccionales, relativos a las liquidaciones del Recurso Cameral Permanente, que se encuentren en curso o tramitación, y demás de

cualquier orden jurisdiccional en defensa de los intereses y pretensiones de la Corporación, en particular en los procesos judiciales seguidos ante el orden social, en los que es parte demandada la Cámara de Madrid.

La Asesoría Jurídica dará el apoyo que fuese preciso a los diversos Departamentos de la Corporación, sobre materias de repercusión jurídica y, en particular, en cuanto a los procedimientos específicos de contratación, redacción y corrección de pliegos de condiciones administrativas particulares, y de contratos relativos a las obras, prestación de servicios y suministros propios de la Cámara.

Por último, asesorará a la Corporación en la constitución de nuevas sociedades mercantiles, y se encargará de la elaboración y revisión de los documentos y contratos necesarios que fueran solicitados por las mismas, ocupándose, asimismo, de las obligaciones propias de la llevanza de la secretaría legal de las mismas y de los procedimientos administrativos o judiciales en los que dichas sociedades mercantiles pudieran tener que intervenir, defendiendo los intereses de las mismas. Por otra parte, y en lo que se refiere a su faceta externa, es decir, a la relación con los empresarios madrileños, la Asesoría Jurídica desarrollará su función de orientación o asesoramiento a las empresas que planteen cuestiones y problemas jurídicos de todo tipo, y, en especial, a los Socios del Club de Empresas de la Cámara de Madrid, especialmente con asuntos concernientes, entre otras materias, a la contratación mercantil y derecho de sociedades, ámbito civil, procedimiento concursal, la fiscalidad empresarial en todas sus dimensiones, los aspectos laborales y de seguridad social, propiedad horizontal, arrendamientos urbanos, propiedad industrial e intelectual, protección de datos personales o régimen jurídico-administrativo. En este sentido, la Asesoría Jurídica resolverá las cuestiones planteadas por los empresarios de manera presencial y redactará los documentos que los empresarios madrileños pudieran demandar dentro de los anteriormente mencionados ámbitos de actuación, en base, todo ello,

a un cuadro de tarifas aprobado para la prestación de estos servicios de asesoramiento externo.

Asimismo, la Asesoría Jurídica pondrá a disposición de los empresarios interesados y, en especial, a los Socios del Club de Empresas de la Cámara de Madrid, modelos de contratos para que puedan adaptarlos a las necesidades de su negocio, facilitando a los empresarios interesados, asimismo, asistencia personalizada y a medida para la redacción o revisión, en su caso, de sus contratos, todo ello, igualmente, en base al mencionado cuadro de tarifas.

Asimismo, se prevé la tramitación y posterior expedición de certificados solicitados por las empresas, en los que se acreditan, entre otros, el tamaño empresarial o circunstancias mercantiles y administrativas diversas, para su presentación en los expedientes de contratación y concursos, habitualmente en el exterior. En el mismo sentido, se continuará con la realización del Servicio de Compulsa de documentación, de cara a facilitar a los empresarios madrileños una nueva vía para obtener copias cotejadas por el Secretario General de la Corporación, que sean válidas para su posterior presentación ante las instancias oportunas, fundamentalmente en procedimientos internos de contratación de la propia Corporación.

También se expedirán, a petición de parte, certificados acreditativos de la notoriedad, conocimiento y uso de determinados signos de la propiedad industrial y, en especial, marcas, para su aportación en cualquier proceso administrativo o judicial por una discrepancia en el uso o propiedad de una marca.

La Asesoría Jurídica realizará ante los poderes públicos y centros oficiales, cuantas gestiones sean necesarias en los asuntos en que requieran su intervención, y se continuará en el regular seguimiento, estudio y análisis diario de los Boletines Oficiales del Estado, de las

Cortes Generales, de la Comunidad de Madrid, y de sus disposiciones o acuerdos de mayor incidencia jurídico-empresarial.

Por otro lado, la Asesoría Jurídica promoverá la celebración de aquellas jornadas o seminarios que considere convenientes en cada momento, o la edición de obras o publicaciones que sean de interés jurídico-empresarial.

Censo

El Departamento de Censo seguirá gestionando la atribución de los rendimientos de las cuotas emitidas por el Recurso Cameral Permanente con las Cámaras de Comercio de España y con el Fondo Intercameral, según lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, desarrollará los trabajos necesarios para la revisión del Censo Electoral y actualización del Censo Público de empresas, de acuerdo con la normativa vigente, en el marco del nuevo escenario resultante de la aprobación de la nueva Ley 4/2014, Básica Estatal y de la nueva Ley autonómica 2/2014.

Del mismo modo, preparará y expedirá los certificados solicitados por los empresarios madrileños, relativos, entre otros, a la pertenencia al censo y actividad de las compañías, capacidad y honorabilidad mercantil, de cualificaciones profesionales (según lo establecido en el Real Decreto 1837/2008), además de cumplimentar los expedientes sobre circunstancias relativas a domicilio y actividad que pudieran ser requeridas judicialmente.

Finalmente, tras la aprobación del nuevo Reglamento de Régimen Interior de la Corporación, junto con la previsible entrada en vigor de un nuevo Decreto autonómico que desarrolle la Ley 2/2014 autonómica, reguladora de Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, el Departamento de Censo abordará las posibles repercusiones derivadas de dichas normas en todo lo relacionado con el proceso electoral y la nueva estructura del Pleno y, en particular, en lo que pueda

referirse a su adaptación a las nuevas previsiones normativas y procedimentales.

Gabinete Técnico y Compliance

Compete a este Departamento una labor de asistencia técnica a la Secretaría General de la Cámara en sus competencias, además de la programación, coordinación y seguimiento de las diferentes actividades corporativas, especialmente relacionadas con el Pleno, Comité Ejecutivo, Comisiones Consultivas, y entidades dependientes o participadas por la Cámara, especialmente las de carácter mercantil, correspondiéndole asimismo la centralización de los aspectos sobre cumplimiento normativo o *compliance*, a nivel interno.

Centro de Mediación Empresarial

Finalmente, la Secretaría General ha puesto en marcha la creación del CENTRO DE MEDIACIÓN EMPRESARIAL DE MADRID, en base a las funciones de mediación que le reconoce a la Cámara de Madrid tanto su normativa reguladora como la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En este sentido, se realizarán acciones comerciales e informativas relativas a promover el conocimiento por los empresarios y despachos de abogados de la mediación, como medio de resolución eficaz de conflictos, de cara a propiciar el aumento de la actividad del Centro de mediación.

De otro lado, se promoverá la cultura de la mediación, junto con los poderes públicos, especialmente con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, pudiéndose, en particular, promover fórmulas para la gestión o intermediación de los conflictos menores de los empresarios respecto de las grandes empresas suministradoras. Igualmente, se colaborará con el poder judicial para favorecer el empleo de la mediación intrajudicial, es decir, la mediación que puede

ser desarrollada en el marco de un proceso judicial, civil o mercantil, en cualquiera de sus instancias.

Asimismo, se promoverán jornadas informativas dirigidas a propiciar una cultura de la mediación y se promocionará la difusión, en colaboración con entidades internacionales, de sellos de calidad o buenas prácticas en la materia.

Igualmente, el centro promoverá el empleo de las cláusulas de mediación en los contratos mercantiles y continuará con la actualización de la base de mediadores aprobada por el Pleno del Centro de Mediación Empresarial.

12. Actuaciones Institucionales

Se incluyen principalmente las colaboraciones que la Corporación mantiene en diversas Entidades e Instituciones.

Este Plan de Actividades Corporativas para el ejercicio 2017 está formado por 83 páginas utilizadas por una de sus caras y numeradas del 1 al 83 ambas inclusive.