

Plan de Actividades Corporativas Ejercicio 2018

Índice

	Página
1.- Introducción	3
2.- Internacional	4
3.- Formación	25
4.- Emprendimiento y Empleo	47
5.- Desarrollo Empresarial	53
6.- Cuentas Estratégicas y Club Cámara Madrid	62
7.- Comercialización de los espacios del Palacio de Santoña	65
8.- Corte de Arbitraje	66
9.- Servicio de Estudios	69
10.- Marketing y Comunicación	71
11.- Servicios jurídicos	74
12.- Actuaciones Institucionales	78

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 2018 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 2018 la Cámara sigue avanzando, en el marco del Plan de Negocio 2016-2018, 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.

2. Internacional

El Plan de Actividades previsto para 2018 contempla actuaciones propuestas bajo las siguientes premisas:

- Sostenibilidad de los servicios de internacionalización de la Empresa.
- Mejora continua de los servicios adaptándolos a las necesidades reales de las empresas
- Colaboración con todos los agentes, públicos y privados, que actúan en el ámbito de los servicios para la internacionalización de la empresa.

En el contexto económico actual y a pesar de las buenas cifras de crecimiento y de la consolidación de la demanda interna, sigue siendo relevante el peso del sector exterior madrileño y de sus empresas en la economía de Madrid. La presencia en otros mercados se plantea como parte de una estrategia empresarial para el crecimiento, con identidad propia creciente dentro de la actividad de las compañías.

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.

En 2018 se prevé continuar con la colaboración con la Comunidad de Madrid en materia de atracción de inversión extranjera, gestionando la oficina Invest in Madrid. Además, se prevé continuar la colaboración con el Ayuntamiento de Madrid desarrollando acciones concretas para la internacionalización de empresas de la capital.

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

- Asesoramiento técnico. 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.
- 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.
- Apoyo a la Internacionalización. La Cámara incentivará a nuevas empresas con potencial exportador y apoyará, con servicios de consultoría a medida, a las empresas según su grado de desarrollo del proceso de internacionalización (inicio, consolidación y/o implantación).
- Acceso a mercados. La Cámara facilitará a las empresas el acceso y la consolidación en nuevos mercados, organizando acciones directas de prospección, y dando prioridad a 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 colaborará 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 en detalle, tienen en cuenta la evolución del sector exterior en el año en curso y las previsiones en cuanto a su evolución. Se destacan las siguientes conclusiones elaboradas a partir de los datos oficiales de la Secretaria de Estado de Comercio (Datacomex y Datainvex y Perfil de los Exportadores Españoles):

- Las exportaciones en la Comunidad de Madrid registraron al cierre del año 2016 un incremento del 0,40%; inferior en 1,31 puntos porcentuales al registrado en el conjunto de España (1,71%).

Sin embargo, los cuatro primeros meses de 2017 invierten esta tendencia, con un incremento del 11,5% en las exportaciones madrileñas de mercancías y un crecimiento del 9,8% para el conjunto de España.

- El total exportado por Madrid en los cuatro primeros meses de 2017 ha alcanzado un valor de 10.041,09 millones (frente a los 9.006,88 millones alcanzados en el mismo período de 2016). En el conjunto de España, el total de las exportaciones ha ascendido a 91.537,74 millones de €, siendo Madrid la cuarta Comunidad exportadora, tras Cataluña (23.157,75 millones, registrando un crecimiento interanual del 9,20%), Andalucía (10.510,71 millones, con un muy notable incremento del 23,86%) y la Comunidad Valenciana (10.132,69 millones y una caída del 0,84%); por delante del País Vasco (cuyas exportaciones alcanzaron un valor

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

de 7.662,40 millones y un incremento del 8,84% con respecto al valor registrado en los cuatro primeros meses de 2016) y de la Comunidad de Galicia (7.052,67 millones, con un incremento interanual del 10,77%).

- En términos de concentración del valor de las exportaciones en el período enero-abril de 2017, Madrid representa el 10,96% del total nacional, mientras Cataluña, Andalucía, la Comunidad Valenciana, el País Vasco y Galicia concentran, respectivamente, el 25,29%, el 11,48%, el 11,06%, el 8,37% y el 7,70%.
- 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 (37,61%), Semimanufacturas (27,22%), Manufacturas de consumo (9,98%), Productos energéticos (8,28%), Sector automóvil (5,40%), Alimentación, bebidas y tabaco (4,88%), Otras mercancías (4,06%), Bienes de consumo duradero (1,49%) y Materias primas (1,08%).

La evolución interanual de estos sectores ha sido desigual, destacando por su repercusión global, el crecimiento de los Productos energéticos (81,45%, correspondiente a 373,16 millones de euros), de los Bienes de equipo (9,28%, correspondiente a 320,81 millones de euros), de las Semimanufacturas (5,83%, correspondiente a 150,52 millones de euros) y de las Manufacturas de consumo (15,99%, correspondiente a 138,04 millones de euros), frente a la caída del Sector automóvil (-9,38%, correspondiente a 56,13 millones de euros).

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

Destaca, en este conjunto de principales destinos, la buena evolución interanual de las exportaciones dirigidas a Marruecos (+84,07%), Francia (+53,81%), Polonia (+29,91%) y China (+27,75%), frente a las caídas de Arabia Saudí (-27,08%) del Reino Unido (-18,09%) y de los Estados Unidos (-7,96%).

En este primer cuatrimestre del año, los países de la Unión Europea concentran el 60,69% del total exportado por la Comunidad de Madrid. América representa el 12,96%; Asia representa el 12,54%; África el 5,20%, Europa No UE el 4,88%; Oceanía y regiones polares el 1,33%.

- Al cierre de los cuatro primeros meses del año 2017, Madrid tiene 8.267 empresas exportadoras regulares, cifra que representa el 18,60% del total nacional, únicamente por detrás de Cataluña (14.868 empresas, 33,45% 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 2000 hasta el cierre del año 2016, Madrid ha registrado un incremento del 162,00% (desde 3.832 a 10.040), muy superior al incremento registrado a escala nacional en ese mismo período (73,23%) y al registrado por Cataluña (60,89%).

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 41,51% de la inversión bruta total registrada en España en el primer trimestre de 2017 (2.658,47 millones de euros sobre un total de 6.404,29 millones).
- En lo que se refiere a la **inversión española en el exterior**, Madrid ocupa el segundo puesto en el conjunto de CCAA españolas, concentrando el 22,48% de la inversión bruta total

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

realizada por el conjunto del país en el primer trimestre de 2017 (967,06 millones de euros, sobre un total de 4.300,56 millones). Cataluña ocupa el primer puesto, con 2.423,32 millones (56,34%).

Con el fin de contribuir al desarrollo del sector exterior madrileño, anteriormente descrita, el Área Internacional de la Cámara desarrollará en 2018 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 2018 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 2018 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 2018 se prestarán servicios de asesoría a medida 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, la empresa tendrá a su disposición un servicio de asesoramiento a medida para la elaboración de contratos con clientes o proveedores extranjeros.

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 2018, 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 2018, 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 2018 la Cámara pondrá a disposición de sus clientes DOCUPAÍS en un nuevo soporte, más atractivo y más completo.

2.5. Otros servicios de apoyo a la Operativa

En 2018, 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
- Talleres in Company

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.
- Asesoramiento y acompañamiento en la prospección de mercados exteriores.

PYMEXT Inicia

En 2018, la Cámara continuará con su labor en la detección y asesoramiento a nuevas empresas exportadoras en la Comunidad de Madrid.

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 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.

3.2.3. 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

Para la definición del plan de actuaciones 2018 en promoción exterior, se ha llevado a cabo un análisis 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 2018, a:

- Incrementar, mantener y consolidar la presencia de empresas madrileñas en mercados tradicionales.
- Diversificar la exportación madrileña a nuevos mercados de creciente oportunidad.
- Incentivar y ampliar la exportación a sectores con menor tradición exportadora.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

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 60% del total de sus exportaciones. Francia, Reino Unido, Alemania, Portugal 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.

En particular, y en el primer caso, durante 2018, se promoverán acciones específicas para sectores estratégicos de la economía madrileña como el aeronáutico, las energías renovables, las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, la subcontratación industrial y la industria médica.

En el segundo caso, destacando Bulgaria, Rumanía y 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 y productos farmacéuticos, entre otros.

Como mercados externos a la Unión Europea, Kazajstán, Azerbaiyán y Rusia siguen constituyendo el mayor reto para la empresa madrileña. La Cámara, en colaboración con otras instituciones españolas, tratará de desarrollar actividades de promoción en estos mercados.

América

El continente americano es una región de gran relevancia para las exportaciones de la Comunidad de Madrid. La importancia del

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

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 al número de países contemplados como en lo referente al número de acciones previstas.

Estados Unidos, México, Colombia, Chile, Perú y Argentina serán los principales focos de atención en las actividades de la Cámara para dar servicio a las empresas.

Asia

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

Pese a la complejidad de los países en este continente, China, Japón, Corea y países del sudeste asiático, como Vietnam, Indonesia, Tailandia y Malasia 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 como socio comercial relevante en la zona y Túnez, como alternativa al mercado Alauí, volviendo a atraer el interés de las empresas en esta región.

El África Subsahariana sigue siendo un mercado alternativo interesante para las empresas, a pesar de la inestabilidad en ciertos países de la región. La Cámara prevé continuar en 2018 con acciones comerciales multisectoriales en estos mercados, destacando Senegal, Nigeria, Ghana, Costa de Marfil y Zambia.

En Oriente Medio es necesario destacar la importancia de Emiratos Árabes, Kuwait y Omán, por su notable desarrollo. No obstante, el peso de Arabia Saudí en la región y el auge de Irán tras la abolición de las medidas de bloqueo internacional, condicionan la actividad promocional en la región.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones por áreas geográficas, se destacan en 2018 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 2018, principalmente, a los países de Oriente Medio y del continente africano. En general, este tipo de acciones de promoción se desarrolla en mercados en los que resulta difícil sectorializar actuaciones, dado el bajo desarrollo de los mismos y la escasez de ferias sectoriales relevantes.

Por otra parte, el objetivo de los encuentros empresariales es sentar las bases y consolidar la presencia de la PYME en el exterior, buscando alternativas a la venta directa del producto, bien mediante la implantación directa, bien a través de la firma de acuerdos de colaboración con contrapartes extranjeras.

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

El objetivo en 2018 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.
- **Convocatoria de 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**, 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 2018, 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 atraer la presencia de empresas y capital extranjero en 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 trabajará activamente para generar una red de inversores internacionales a los que realizar propuestas de inversión en la Comunidad.

En 2018 la Cámara impulsará, con la Comunidad de Madrid, la estrategia ThinkMadrid como instrumento clave en la atracción de empresas multinacionales basadas en la actualidad en Reino Unido y que, con ocasión del Brexit, quieran mantener su presencia en la Unión Europea considerando Madrid como la mejor opción en este contexto. Se prevé un plan de acción que contemplará actuaciones en diferentes ejes, abordando el ámbito institucional y empresarial por sectores.

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.

Del mismo modo, se intensificarán las relaciones y la colaboración con las cámaras extranjeras en España, convirtiéndose en puertas de acceso a nuevas compañías y/o inversores extranjeros de diferentes países interesados en la Comunidad de Madrid.

5.2. Asociación Europea de Cámaras Metropolitanas AEMC

En 2018 se prevé la participación de la Cámara en las reuniones semestrales de la Asociación, heredera del Club de Grandes Cámaras, integrada por un mayor y más diverso espectro cameral europeo.

5.3 Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio (AICO)

La Cámara de Comercio de Madrid participará en 2018 en las reuniones que se organizarán en el marco de esta Asociación, que representa a más de 200 Cámaras de Comercio y asociaciones latinoamericanas.

En 2018 se celebrarán 2 reuniones, el Consejo Directivo en primavera y la Asamblea General, en otoño.

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 2018, se prevé la visita de 40 delegaciones extranjeras a la Cámara.

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 2018. En particular, seguirá participando activamente en la Asociación Turismo de Madrid (ATM) desde donde contribuirá a desarrollar acciones para promocionar Madrid en el exterior en colaboración con la Comunidad, el Ayuntamiento y el sector privado.

En 2018 se prevé el desarrollo de la estrategia internacional de promoción de Madrid 7 Estrellas en mercados estratégicos, en colaboración con la Comunidad de Madrid y en el marco del Plan de Comercio del Gobierno de España.

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 aborda en 5 ámbitos:

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

Los objetivos principales del área de Formación para el año 2018 son:

- 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 CONTINUA PARA LA EMPRESA

El área de Formación Continua para la Empresa dedica su actividad a la programación, promoción, comercialización y desarrollo de una oferta formativa destinada a la actualización permanente de las competencias profesionales de los trabajadores, activos e inactivos, con el objetivo último de la mejora de la competitividad y del rendimiento empresarial y el acceso al empleo.

En consecuencia, para el año 2018, esta área ha renovado su oferta formativa en adecuación a las actuales demandas profesionales, mediante la inclusión en su catálogo de cursos fundamentados en las últimas tendencias formativas y metodológicas.

Esta nueva programación engloba un total de 94 acciones formativas distribuidas en alrededor de 240 convocatorias anuales, a desarrollarse en horario compatible con la jornada laboral para facilitar a los profesionales el acceso a la formación.

El elemento diferenciador fundamental que nutre de calidad nuestra formación consiste en la prestación del servicio por profesionales en activo, expertos en cada una de las materias a impartir, con quienes éste área ha hecho el esfuerzo de ajustar los ingresos percibidos por su actividad a fin de mejorar el rendimiento económico de la actividad de la Cámara.

La oferta formativa se implementa a través de cursos con una duración comprendida entre 18 y 120 horas, distinguiendo en función de esa duración entre cursos monográficos, cursos de especialización y cursos de experto.

Dicha oferta, queda agrupada en diferentes áreas de conocimiento, que abarcan las distintas áreas de actividad de la empresa:

- Acción Comercial y Ventas
- Calidad, Industria y Medio Ambiente
- Comercio Internacional
- Gestión Empresarial, Finanzas y Contabilidad
- Habilidades Personales y Profesionales
- Marketing, Comunicación y Economía Digital
- Idiomas
- Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Turismo

Consecuencia de la orientación innovadora reseñada, se añaden dos nuevas áreas de desarrollo formativo como las de Calidad, Industria y Medio Ambiente y el área de Turismo.

Entre los cursos programados que incorporan técnicas y orientaciones novedosas podríamos señalar aquellos basados en neurociencia, en los ámbitos del Liderazgo (Neuroliderazgo) y las Ventas (Neuroventas), el Design Thinking y la generación de soluciones innovadoras, Mindfulness o Impresión y modelado en 3D.

En la misma línea destaca la formación orientada a la Certificación, debido a su potente demanda en el mercado, entre la que podemos señalar los siguientes cursos:

- Curso Project Management: dirección y gestión de proyectos con preparación para PMP
- Digital Google Analytics: Técnicas de medición y optimización avanzada. Preparación para examen oficial Google
- Adwords y SEM: Publicidad Digital con Conversión. Preparación para examen oficial Google
- Preparación para el examen First Certificate de Cambridge
- Preparación para el examen Advanced Certificate de Cambridge
- Experto Representante aduanero: orientado a la superación de las pruebas oficiales convocadas por la AEAT del Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas
- Preparación al examen de Experto Contable Acreditado del Consejo General de Economistas y el Instituto de Censores Jurados de Cuentas

Para la difusión de la formación y la captación de alumnos se prevé la realización de diferentes campañas promocionales alineadas con las tendencias comerciales del mercado.

NUEVOS CURSOS

- Curso de **Corporate Compliance** que la Cámara de Madrid desarrolla en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid.
- Fidelización de Clientes
- Lidercoach Comercial
- Técnicas Avanzadas de Venta (Neuroventas)
- Adaptación a la Norma ISO 9001:2015
- Gestión Por Procesos
- Adaptación a la Norma ISO 14001:2015
- Cálculo de la Huella de Carbono
- Cálculo de la Huella del Agua 14046 y Water Footprint Standard
- Preparación Para Certificación Oficial de Auditoría de Calidad
- Ventajas Fiscales y Bonificaciones a la Seguridad Social Por I+D+I. Pyme Innovadora*
- Especialista en Auditoría de Eficiencia Energética
- Mantenimiento Industrial
- Método Lean
- Experto Representante Aduanero
- Operador Económico Autorizado - OEA
- Técnico de Tráfico Internacional de Mercancías
- Gestión de Cobros y Pagos
- Las Claves del Pacto de Socios Para Evitar Conflictos
- Design Thinking y Generación de Soluciones Innovadoras
- Gestión del Estrés y Mejora de la Concentración y el Rendimiento
- Liderazgo de Equipos Eficaces (Neuroliderazgo)
- Hábitos Saludables Para la Mejora del Rendimiento Profesional y Personal
- Alemán A1 y A2

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

- Árabe Iniciación
- Francés A2 y B1
- Autocad
- Experto.Net
- Business Inteligence VBA + Power Pivot + Power View
- MS Project
- Scrum
- Gestión de Reservas en Agencias de Viajes
- Gestión de Alojamientos Turísticos
- Guía Turístico
- Monitor de Cursos de Idiomas en el Extranjero
- Turismo Sostenible

Formación A Medida

Asimismo, desde el área de Formación Continua se ofrece la posibilidad de desarrollar formación “a medida” para las empresas, atendiendo a las necesidades concretas de cada uno de nuestros clientes, integrando las siguientes fases:

- Captación comercial del cliente
- 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

Es objetivo del área fidelizar a los clientes satisfechos que han disfrutado de la formación de Cámara Madrid desde los dos últimos años.

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.

Se pretende complementar esta actividad con la realización de cursos de formación de español específico y colaboración en el desarrollo de material de apoyo a la enseñanza de este idioma por parte de los centros colaboradores.

Los Títulos de Español para Extranjeros y Certificados de usos profesionales son los siguientes:

- 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

El Plan de actividades de Formación para Directivos y Postgrado 2018, tiene como objetivo afrontar las exigencias que el panorama formativo empresarial está demandando en la actualidad.

Manteniendo su esencia y experiencia, conseguidas a lo largo de numerosas ediciones de programas ya consolidados, con alto nivel de reconocimiento, se propondrán nuevas ofertas formativas que darán respuesta a nuevas áreas de conocimiento empresarial. De esta manera, se ofrecerá una formación atractiva, experta y de calidad, adaptada a las necesidades de las empresas.

Los contenidos se centrarán en áreas temáticas estratégicas en la actividad empresarial como son la Dirección empresarial, la Comunicación, el Business Intelligence, el Comercio Exterior, etc.:

Asimismo, se plantea programas orientados a la capacitación de postgraduados recién llegados al mercado laboral.

Programas Máster

Para el Curso 2018, se promoverá la renovación en contenidos y cuadro docente, de los programas Master que se vienen desarrollando con notable éxito desde hace varias ediciones. Los elevados índices de satisfacción de los alumnos, nos obligan a seguir adaptando los contenidos según la cambiante realidad empresarial.

Estos Másteres se dirigen fundamentalmente a titulados universitarios con una experiencia laboral limitada, ofreciéndose titulaciones máster con títulos propios de las Universidades y de la Cámara.

Para ello, es necesario seguir en la línea de trabajo que se desarrolla con las Universidades Rey Juan Carlos y Autónoma de Madrid, con las que se renovarán los correspondientes Convenios formativos.

Estos convenios reflejan, asimismo, la posibilidad de que los alumnos realicen prácticas formativas en el seno de las empresas de Madrid, para así contribuir a la aplicación práctica, por parte del alumno, de los contenidos que se imparten en las clases. Además, las empresas se ven beneficiadas con la incorporación parcial de estudiantes titulados, capacitados para contribuir en las labores que la empresa estime, dentro de los departamentos y áreas de negocio que la empresa estime.

Los Master que actualmente se imparten son:

- Máster en Organización y Dirección de Recursos Humanos. *(Universidad Autónoma de Madrid)*
- Máster en Comercio Exterior. *(Universidad Rey Juan Carlos)*
- Máster en Dirección de Empresas de Moda. *(Universidad Rey Juan Carlos)*

Cursos Superiores de Dirección

Estos Cursos están dirigidos a profesionales con experiencia, directivos y gerentes de empresas con necesidad de mejorar su desempeño tanto individual como el de sus organizaciones, asegurando que el aprendizaje y el conocimiento estén directamente conectados con la estrategia, los procesos y los procedimientos de las mismas.

Los Cursos Superiores que actualmente se imparten son:

- Curso Superior en Dirección Empresarial y de Proyectos. Certificación PMP

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

- Curso Superior en Dirección Comercial y Marketing. (*Universidad Rey Juan Carlos*)
- Curso Superior en Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales
- Curso Superior en Dirección de Comercio Internacional
- Curso Superior de International Business & Management
- Curso Superior en Supply Chain Management
- Curso Superior en Fiscalidad de la Empresa
- Curso Superior para Certificación MIFID II
- Curso Superior en Ciberseguridad de la Empresa
- Curso Superior en Big Data
- Curso Superior en Retail Management y Emprendimiento Comercial

Así mismo se consolidarán las propuestas que en años anteriores han experimentado buenos resultados, medidos por la satisfacción de los alumnos y por la viabilidad económica del proyecto.

NUEVOS CURSOS

MÁSTERES

- Se presenta como gran apuesta formativa en el Área de Postgrado, la organización de un programa **MBA-Master of Business Administration**, cuyo objetivo es formar profesionales, con conocimientos prácticos en la dirección estratégica global de las empresas. El Programa de éste MBA introduce a los alumnos en la realidad empresarial, de la mano de una institución de referencia en la comunidad empresarial, como es la Cámara. Este Programa “full-time” de diez meses de formación, ofrece un desarrollo intensivo de contenidos que permitirá al alumno afrontar los retos del, cada vez más interconectado y flexible mundo de los negocios a nivel global.

CURSOS SUPERIORES

- **Curso Superior en Ciberseguridad de la Empresa**, dirigido a profesionales y gestores de proyectos que deban integrar la ciberseguridad como valor añadido al negocio o deban implementar medidas impuestas por su organización.
- **Curso Superior para Certificación MIFID II**, dirigido exclusivamente a empleados de instituciones financieras, que atiende a la directiva europea que obliga a éstos a probar sus conocimientos para poder ofrecer asesoramiento a clientes.
- Así mismo, está prevista la realización de un **Curso Superior en Responsabilidad Social Empresarial**, que afronte la necesidad en las empresas de incorporar criterios de RSE como parte de la estrategia del negocio y las herramientas de gestión existentes para ponerla en marcha.

Sesiones Informativas y Jornadas de puertas abiertas

Para contribuir a la promoción de la oferta formativa de Postgrado y captación de alumnos interesados se realizarán, como novedad, Jornadas de Puertas Abiertas para realizar la presentación general de Cursos y Másteres.

SERVICIO DE BONIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN

Como valor añadido a las acciones formativas que la Cámara organiza para las empresas, se ofrece a las empresas la posibilidad de colaborar en el diseño de su *Plan de Formación Anual*, la organización de la formación y la gestión de los trámites administrativos del crédito para la formación que la Seguridad Social dispone anualmente para que las empresas inviertan en formar a sus empleados para estimular la competitividad, ayudándolas así a conseguir sus objetivos estratégicos, todo ello a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

- Diseño de la acción formativa acorde a los objetivos de la empresa
- Diseño de herramientas para conocer el punto de partida en aquellas acciones que implican el desarrollo de habilidades y/o capacidades técnicas
- Seguimiento de los resultados de la formación
- Informe de Feedback y propuestas de mejora continua
- Gestión de la Bonificación de la Formación, maximizando el crédito disponible y acorde al plan de Formación programada por las empresas

BONO DE FORMACIÓN

En función del número de trabajadores, si una empresa contrata con la Cámara al menos un 50% del crédito anual de bonificación de la formación, **se añade gratuitamente hasta un 10% adicional**. Además, se realizan desde la Cámara los trámites asociados a la gestión de la bonificación.

Condiciones en función del N^o Trabajadores

- Empresas de menos de 250 trabajadores se añadirá un 10 % adicional a partir de una inversión de al menos el 75 % de su crédito en bonificación.
- Empresas de más de 250 trabajadores se añadirá un 10 % adicional a partir de una inversión de al menos el 50 % de su crédito en bonificación.

Condiciones del Bono

El Bono se aplicará únicamente a la contratación de cursos organizados por el Centro de Formación. Los cursos donde podrá aplicarse el bono son los presenciales de las áreas de Formación

Continúa para la Empresa, Directivos y Postgrado y Escuela de Hostelería.

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 2016-17:

- Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
- Comercio Internacional
- Administración y Finanzas
- Gestión de Ventas y Espacios Comerciales

Además se ofrecerá el ciclo de *Administración y Finanzas* en turno vespertino y no sólo diurno, como hasta ahora.

NUEVOS CURSOS

- Dirección de Servicios en Restauración
- Desarrollo de aplicaciones web
- Transporte y logística
- Marketing y Publicidad

Sesiones Informativas y Jornadas de puertas abiertas

Para contribuir a la promoción de la oferta formativa de Formación Profesional Regalada y captación de alumnos interesados se realizarán, como novedad, Jornadas de Puertas Abiertas para realizar la presentación general de estos cursos.

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 en las áreas de:

- Administración y Gestión
- Informática y Comunicaciones
- Comercio y Marketing
- Servicios Socioculturales y a la Comunidad
- Edificación y Obra Civil
- Seguridad y Medio Ambiente
- Hostelería y Turismo
- Sanidad

Se valorará la conveniencia de nuevas acreditaciones en función de las demandas de las empresas y la ampliación de otras acreditaciones

dado el elevado índice de demanda en el sector, como es el caso de la familia profesional de hostelería y servicios socioculturales y a la comunidad.

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
- 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
- Organización y gestión de almacenes

Formación Profesional para el Empleo en Modalidad Dual

El contrato para la formación y el aprendizaje tiene como objeto la cualificación profesional de los trabajadores en un régimen de alternancia de actividad laboral retribuida en una empresa con la actividad formativa recibida en el marco del sistema de formación profesional para el empleo.

Se trata de dotar a las personas de una cualificación profesional, en este caso, de un certificado de profesionalidad con la combinación de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación.

En este marco los títulos que se tiene previsto impartir en esta modalidad, son los siguientes:

- Operaciones básicas de cocina
- Operaciones básicas de restaurante y bar
- Actividades de venta

A través de un Convenio de Colaboración con la Cámara Oficial de Comercio de España, se desarrollará el programa de Formación Profesional Dual en empresas en el marco del POEFE-FSE 2014-2020. Con este Convenio la Cámara se compromete a realizar las acciones de comunicación, asesoramiento y tantas otras explicitadas en la cláusula de actividades, que sean necesarias para sensibilizar el tejido empresarial de la Comunidad de Madrid en la implantación del modelo de FP Dual.

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

Para esta modalidad de formación, la Administración efectúa una convocatoria anual, la Cámara de Comercio evaluará la conveniencia de presentarse a la misma.

Formación Profesional para el Empleo dirigida a desempleados en Modalidad Subvencionada

La Cámara de Comercio se ha presentado a la convocatoria de subvención pública de la orden de 30 de diciembre de 2016 de la Consejería de Económica, Empleo y Hacienda para acciones de formación dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados, conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad. Se ha presentado solicitud por un importe máximo de 300.000€ para la ejecución de acciones de certificado de profesionalidad de carácter prioritario según la convocatoria mencionada.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

Las acciones a ejecutar al amparo de esta convocatoria, que se deben realizar en el año 2018, son las siguientes:

- Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Confección y publicación de páginas web
- Atención socio sanitaria a personas en el domicilio
- Actividades de venta
- Marketing y compraventa internacional
- Atención al cliente, consumidor o usuario
- Operaciones básicas de restaurante y bar

Con fecha 7 de abril de 2017 se aprobó por parte de la Agencia para el Empleo la convocatoria de *Subvenciones a empresas y asociaciones empresariales que desarrollen proyectos de formación con compromiso de contratación que favorezcan la integración socio Laboral*.

La Cámara ha presentado dos proyectos formativos, por un importe de 46.670€ cada uno, para la impartición del Certificado de Profesionalidad de Operaciones básicas de restaurante y bar. El periodo de ejecución de estas acciones es de noviembre de 2017 a noviembre de 2018.

FORMACIÓN ONLINE

El catálogo de cursos online actualmente ofrece 75 títulos distintos. En 2018 se plantea el reto de incrementar los resultados en cuanto a la realización de Cursos on-line. Para ello se realizará un análisis de aquellos cursos que no han tenido resultados óptimos, eliminándolos de la oferta formativa, y, en cambio, se planteará la incorporación de nuevos cursos y materias, que resulten de actualidad formativa.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

El objetivo es tanto el alumno que inicia su formación empresarial, como aquel que pretende un reciclaje en su preparación, una especialización y/o una acreditación de la misma.

En este apartado es fundamental la identificación de proveedores de contenidos innovadores y actuales, que además porten un margen interesante para la Cámara, como ofertante del Curso.

En función del tipo de curso, en el catálogo online se podrán encontrar tanto **Cursos de Especialización**, dirigidos principalmente a empresas y profesionales en activo cuyo objetivo es actualizarse respecto a un contenido muy concreto, como **Másteres y Cursos de Postgrado** dirigidos a titulados o personas con experiencia laboral cuya intención es convertirse en expertos en un campo profesional.

La oferta formativa online quedará constituida para 2018 con la siguiente estructura de áreas temáticas:

- Certificaciones Microsoft© Office 2016
- Certificaciones TIC
- Comercial y Ventas
- Comercio Internacional
- Contabilidad y Finanzas
- Empresa 3.0
- Gestión de Proyectos
- Gestión Empresarial
- Habilidades y Recursos Humanos
- Idiomas
- Informática y Nuevas Tecnologías
- Marketing Digital
- Ofimática

NUEVOS CURSOS

MÁSTERS Y CURSOS DE POSTGRADO

- Máster en Aduanas
- Máster en SAP- Finanzas
- Curso Superior en Comercio Exterior

CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN

- **Cursos de Idiomas en inglés**, aportando nuevos contenidos y complementos, como la posibilidad de interconectarse con otros alumnos que realicen el mismo curso, en cualquier parte del mundo, accediendo en cualquiera de las 24 horas del día.

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.

<h2>ESCUELA DE HOSTELERÍA</h2>

A lo largo del año 2018 la Escuela de Hostelería seguirá trabajando en las líneas:

- Cursos Superiores
- Cursos Monográficos
- Talleres
- Formación a medida
- Actividades de team-building
- Colaboración con actividades del Club Cámara

CURSOS SUPERIORES

Sumilleres. 400 horas. Comenzando en el mes de octubre y finalizando en junio, dirigido a profesionales en activo de hostelería y restauración. El curso se culmina con la celebración de las pruebas de Excelencia.

Maestresala. 300 horas. Comenzando en octubre y finalizando en el mes de junio, dirigido a profesionales en activo de hostelería y restauración. Al igual que el curso de Sumilleres también se cierra con las pruebas de Excelencia.

Bar Master. 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. Debido al éxito del curso hemos creado unos cursos cortos o talleres con diferentes materias de curso.

Destilados. 200 horas. En este curso se estudian todos los destilados de diferentes alcoholes. Se incluirá un módulo adicional, optativo, en el que se realizará un proyecto práctico y real de destilación.

Curso Superior de Comercialización del Vino y Productos Gourmet. 188 horas. Está basado en el anterior curso de comercialización del vino al que se le ha incluido los módulos de productos gourmet. Es título propio de la URJC.

Beer Sommelier. 115 horas. Es un curso destinado a profesionales del sector que quieren ampliar sus conocimientos del mundo de la cerveza y se imparte de forma conjunta con Cervecera Independiente (Cervezas Mahou-San Miguel).

Curso Superior de Dirección y Gestión de Cocina. 400 horas. Este curso inició su andadura en el año académico 2016-2017. En 2017-2018 se pulirá el contenido y se orientará más hacia procesos de cocina, nuevas tendencias y gestión tanto desde los aspectos económicos y financieros como los de recursos humanos y de seguridad e higiene.

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

Se seguirán impartiendo talleres cortos dirigidos a no profesionales, la duración media de estos talleres es de 4 horas.

NUEVOS CURSOS

CURSOS SUPERIORES

- **Enoturismo.** 195 horas. Dirigido a todos aquellos que quieran incrementar conocimientos en el mundo del Enoturismo y a profesionales del sector del vino y del turismo.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

- **Curso Superior de Dirección y Gestión de Hoteles y Alojamientos Turísticos.** 400 horas. Dirigido a todos aquellos que aspiren a gestionar y/o dirigir un establecimiento de hostelería.

CURSOS MONOGRÁFICOS

- **Estrategia Online y en las Redes Sociales en el Sector de la Hostelería.** 15 horas.
- **Gestionando la Comunicación de mi Negocio de Hostelería.** 6 horas.
- **Optimización de Sistemas Eficaces y Sistemas de Incentivos.** 12 horas.

Seguiremos colaborando con la empresa DIAGEO *en el programa Learning for Life*. La estimación es llegar a formar 50 alumnos al año.

Además del programa de Diageo, dentro de la línea de formación a medida, estamos colaborando con empresas tales como Clece y Carrefour además de grupos del sector de la hostelería.

A lo largo de 2018 seguiremos asistiendo y colaborando con las acciones del *Club Cámara* orientadas al tema gastronómico.

BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Durante el próximo ejercicio 2018 los servicios de Biblioteca, Centro de Documentación y Archivo continuarán con su actividad difusora de información económica y empresarial, tanto histórica como actual.

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.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

- 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

La Comunidad de Madrid ha vuelto a liderar la creación de empresas ya que registró 5.389 nuevas empresas en el primer trimestre del año 2017. Según fuentes de esta administración, una de cada cinco nuevas empresas en España, se establece en la región.

En relación a la situación del mercado de trabajo de la región, Madrid lidera la creación de empleo en España desde hace dos años, generando, aproximadamente, el 20% del empleo a nivel nacional.

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.

Se asesorará a personas cuyo objetivo es poner en marcha un nuevo proyecto empresarial, ofreciendo a los interesados una atención personalizada y una asistencia técnica permanente durante las diferentes fases de ejecución de su proyecto.

La actividad de asesoramiento se complementará organizando jornadas de creación de empresas mensuales denominadas “Emprende los jueves” así como otros seminarios relacionados con la gestión empresarial en sus inicios y otros temas de actualidad en el ámbito del emprendimiento.

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 (Centro de Información y Red de Creación de Empresas) y el sistema de tramitación telemática habiendo tramitado la creación de 863 empresas y asesorado a 3.800 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 (Documento Único Electrónico) 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, se está en conversaciones con entidades privadas interesadas en patrocinar el mismo. 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 “Tarifa plana a los emprendedores”

En la línea de seguir reforzando el apoyo que se presta a los emprendedores en la creación de empresas, una vez que los emprendedores hayan creado la empresa, la Cámara les ofrece un servicio denominado “Tarifa plana a los emprendedores” donde se les acompaña durante el primer año desde la constitución del negocio, convirtiéndolos en un apoyo en su día a día y de esta forma garantizarle su éxito empresarial.

Asimismo, este servicio con el sello de Cámara, se ofrecerá a centros de coworking, incubadoras y aceleradoras de empresas de la Comunidad de Madrid.

En la actualidad, se están negociando acuerdos con empresas privadas, con gran implicación en el emprendimiento ya que las contrataciones que realiza a sus colaboradores, son de carácter mercantil, y muestran un gran interés en patrocinar este servicio de Tarifa plana a los emprendedores.

1.4. Evento de dinamización del Emprendimiento

Durante este año, está previsto desarrollar un evento de emprendimiento en su segunda edición, que dará visibilidad a la Cámara en este ámbito.

En este sentido, la celebración de este evento contará con entidades patrocinadoras.

2. PROGRAMAS DE FOMENTO DEL EMPLEO

2.1. Agencia de colocación

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

Durante este año, la Agencia de Colocación, autorizada por el Servicio de Empleo Público Estatal, continuará con su actividad, proporcionando a las empresas las personas idóneas para la cobertura de sus puestos de trabajo vacantes, potenciando la comercialización de los servicios ofrecidos.

A través de este servicio, la Cámara favorece la creación de empleo y la inversión en talento, como factor clave para el crecimiento económico de las empresas.

En este sentido, funcionará desde dos perspectivas:

- **Bolsa de empleo para el alumnado formado en el Centro de formación de la Cámara de Madrid**, en la que los servicios de publicación, reclutamiento y preselección no tendrán coste para la empresa solicitante y que supondrán un valor añadido para las personas que accedan a alguna de estas acciones formativas.
- **Reclutamiento y selección de personal**, como servicio de pago, consistente en una de estas tres variantes:
 - Publicación de ofertas de empleo
 - Publicación y preselección de candidaturas
 - Proceso de selección completo

La fórmula más completa incluirá el apoyo en la realización de la oferta de empleo, la publicación durante dos meses de la oferta en la web de la Cámara de Madrid, el proceso de reclutamiento de candidatos/as, la preselección de candidaturas, entrevistas personales por competencias y pruebas adicionales de selección adecuadas al puesto a cubrir.

2.2. Eventos de empleo en la Comunidad de Madrid

En el año 2018, está previsto que la Cámara desarrolle un evento propio de dinamización del Empleo en la región, así como que continúe colaborando con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento en iniciativas en este ámbito.

2.3. Conciliación, Igualdad y RSC

En 2018 hay previsión de prorrogar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Madrid para continuar formando parte del Servicio Concilia, mediante el cual se favorece la implantación de medidas y planes de conciliación y la incorporación de políticas de fomento de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en las empresas.

Asimismo, se continuará la labor iniciada en 2017 comercializando servicios de la Cámara de Madrid del área de igualdad de oportunidades y conciliación.

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 su responsabilidad social corporativa

Los servicios ofrecidos a las empresas se centrarán, fundamentalmente, en la elaboración de planes de igualdad en todas sus fases (compromiso, diagnóstico, elaboración, implantación, seguimiento y evaluación), así como en el desarrollo de acciones formativas a medida, tanto de sensibilización, como formación especializada.

Durante este año, está previsto desarrollar acciones que den visibilidad a la Cámara en estos ámbitos, contribuyendo a la imagen de la institución como un referente en esta área y favoreciendo el conocimiento de los espacios de la Cámara entre las empresas.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

En este sentido, se contemplan, tanto la realización de acciones de formación en conciliación/igualdad y RSC, como valor estratégico para las empresas, como jornadas y celebración de congresos en este ámbito, en los que se promoverán acciones de sensibilización e intercambio de buenas prácticas y para los que se contará con entidades patrocinadoras.

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.

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 todos 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 reestructuración 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 2018 se continuará desarrollando este programa dando un tratamiento preferencial a las empresas pertenecientes al Club Cámara.

1.5 Franquicia

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 *Diagnósticos de Innovación Comercial (DIC)*, el objetivo es asesorar 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.

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

En 2018 la digitalización de las empresas en los nuevos entornos tecnológicos será una prioridad para la Corporación. Se desarrollarán acciones para sensibilizar y apoyar a las empresas en la incorporación de este ámbito de negocio, el digital, que será clave en el futuro crecimiento de sus ventas.

4.1 Nuevas Tecnologías

El objetivo básico de esta línea de actuación es transmitir, promover y favorecer nuevos modelos de negocio basados en el comercio electrónico.

Para alcanzar estos objetivos, durante el ejercicio 2018 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.

- 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.

4.1.1 Programa TICCámaras

Se trabajará activamente en el *Programa TICCámaras* que impulsa la Cámara de Comercio de España financiada con Fondos FEDER.

El Programa *TICCámaras* tiene por objeto contribuir a la mejora de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, mediante la implantación de soluciones tecnológicas.

En el marco del Programa, la Cámara realizará diversas actuaciones dirigidas a potenciar la incorporación de soluciones tecnologías en las empresas madrileñas realizando acciones de difusión de casos de éxito.

Se realizará el servicio de *Diagnósticos de análisis de necesidades de las empresas*, el objetivo es asesorar de forma presencial y personalizada, a las empresas de la Comunidad de Madrid, mediante un análisis pormenorizado de su negocio. Los Asesores propondrán diversas acciones de mejora para realizar por parte de la empresa.

La Cámara acompañará a las empresas en la segunda fase del programa que es la implantación de una o varias de las medidas propuestas por los Asesores, siendo estas cofinanciadas al 50% por FONDOS FEDER

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 2018 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).
- 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.

4.2.1 Programa InnoCámaras

Se trabajará activamente en el *Programa InnoCámaras* que impulsa la Cámara de Comercio de España financiada con Fondos FEDER.

El Programa InnoCámaras tiene por objeto contribuir a la mejora de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, mediante la adopción de una cultura a favor de la innovación permanente para lograr un crecimiento económico sostenido. Incorporar como herramienta competitiva clave la innovación en la estrategia de las pequeñas y medianas empresas.

En el marco del Programa, la Cámara realizará diversas actuaciones dirigidas a potenciar la Innovación en las empresas madrileñas realizando acciones de difusión de casos de éxito de implantación de medidas innovadoras.

Se realizará el servicio de *Diagnósticos de Innovación (DI)*, el objetivo es asesorar de forma presencial y personalizada, a las empresas de la Comunidad de Madrid, mediante un análisis pormenorizado de su negocio. Los Asesores propondrán diversas acciones de mejora para realizar por parte de la empresa.

La Cámara acompañará a las empresas en la segunda fase del programa que es la implantación de una o varias de las medidas propuestas por los Asesores, siendo estas cofinanciadas al 50% por FONDOS FEDER.

5. ACCIÓN TERRITORIAL

Los servicios empresariales de la Cámara seguirán siendo una pieza clave en el desarrollo económico de los municipios de la región. Por ello, la presencia de la Institución en el territorio se proyectará, en 2018, de una manera más eficiente en el uso de los recursos, por un lado, e integradora de todos los agentes de desarrollo locales, por otro.

En este sentido, cobrará especial relevancia la colaboración con CEIM y las Asociaciones Territoriales como entidades que apoyarán en la promoción y venta de servicios de la Corporación en todo el territorio.

6. 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.

7. OTROS SERVICIOS

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

6. Cuentas Estratégicas y Club Cámara Madrid

Durante el año 2018, Cuentas Estratégicas llevará a cabo un conjunto de acciones dirigidas a potenciar la relación con clientes de alto potencial para la Cámara y así generar ingresos de acuerdo a los objetivos de la Corporación.

Objetivos generales:

- ✓ Acercamiento a nuevas compañías que estratégicamente resulten de interés para el modelo de negocio de la Cámara.
- ✓ Mayor visibilidad del catálogo de servicios de la Cámara.
- ✓ Incremento el importe de factura de cliente.
- ✓ Optimizar la ocupación de nuestros espacios.
- ✓ Desarrollar un nuevo catálogo de productos generador de ingresos.
- ✓ Ampliar la cartera de clientes de la Cámara.
- ✓ Incorporación de nuevos socios al Club.
- ✓ Diseño de acciones destinadas a fidelizar a los miembros del Club.
- ✓ Fidelizar a los socios miembros del Club Cámara.

Objetivos comerciales:

Desarrollaremos los mecanismos de actuación necesarios para alcanzar el incremento de ventas de los diferentes servicios Cámara potenciando la ampliación de nuestra cartera de nuevos clientes.

Se establecerá al **Club Cámara Madrid** como principal instrumento de captación al contar, a través de él, del mejor espacio empresarial orientado al networking, un acercamiento institucional y las ventajas en el uso de nuestros servicios.

En concreto se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Ampliación de la cartera de clientes previamente seleccionados.
2. Puesta en marcha actividades y eventos orientados a crear nuevas vías de comercialización enfocadas a incrementar la visibilidad de los servicios de la Cámara y su cercanía a todos los sectores.

Búsqueda de patrocinadores que nos permitan el desarrollo de las actividades mencionadas anteriormente.

Durante el año 2018, 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 2018

Campaña de captación de socios: se realizarán acciones de comunicación y marketing, especialmente dirigidas a reforzar la

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

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.

Creación de una nueva categoría de socio comprendida entre Socio Corporativo y Socio Protector, para dar cabida a todas aquellas empresas que quieran tener una relación de colaboración más cercana sin llegar a nivel máximo de participación como son los Protectores.

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.

7. 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. Campaña posicionamiento SEM: que permitirá posicionar en internet al Palacio de Santoña, como espacio de eventos empresariales, en las búsquedas que se realicen en los principales motores de búsqueda.
3. Realización de las presentaciones comerciales del Palacio de Santoña.
4. Tareas de comercialización y cierre de los acuerdos con las empresas/patrocinadores.

8. 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

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

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 2018, 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, el *Cairo Regional Centre for International Commercial Arbitration* (CRCICA) o la *Camera Arbitrale del Piemonte*, 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 2018 la Corte promoverá, patrocinará y organizará diferentes congresos, conferencias y cursos avanzados sobre arbitraje dentro y fuera de España; entre otros, está pensado o bien organizar la Sexta Edición del Congreso de Jueces y Árbitros, o bien un congreso que conlleve la máxima visibilidad de la Corte entre la comunidad arbitral. 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

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

deber de la Corte. Aunque sólo sea porque acumula un gran caudal de conocimientos y experiencia, que debe compartir con la sociedad.

Y además, en aras de mantener una relación de confianza con los usuarios del arbitraje y con el objetivo de afianzar la posición internacional de la Corte, se realizarán visitas a diferentes despachos internacionales de abogados o boutiques especializadas en arbitraje comercial internacional.

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 2018 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.

9. Servicio de Estudios

Las principales actividades específicas previstas para su realización en el ejercicio 2018 son las siguientes:

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.

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

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

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.

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.

Colaboración acordada con otras instituciones

Para 2018 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)**.

10. 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 interna y externa, Prensa, Relaciones Institucionales y Protocolo de la Cámara.

Para 2018, 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.

Por otro lado, y con el objetivo de incrementar el número de clientes de la Corporación a través de los nuevos entornos tecnológicos de relación, desde Marketing se potenciará la digitalización de los servicios de la Cámara con la finalidad de multiplicar el alcance y llegada a las empresas. En el contexto actual, esta vía se configura como la principal alternativa de crecimiento de la Cámara.

Acciones de Marketing:

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

- Supervisar la estrategia comercial y analizar cómo escucha la organización al cliente y se orienta a satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Transformación digital: continuar con los ajustes en el modelo de negocio para aprovechar las oportunidades del entorno.

Las actividades que desarrollará son:

- 1.- Realizar un seguimiento de las campañas de “email marketing” y tomar decisiones en base al comportamiento online de los usuarios de la página web.
- 2.- Analizar el uso de la página web y adaptar los contenidos para potenciar la venta online.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

- 3.- Llevar a cabo la estrategia del enriquecimiento de las bases de datos de la Cámara, para la consecución de nuevos leads.
- 4.- 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 permite a la Cámara fidelizar a los clientes de más valor, captar nuevos clientes y en definitiva potenciar las ventas.
- 5.- Facilitar todas aquellas pautas para la promoción de las actividades, a través de la realización y ejecución del Plan de Marketing.
- 6.- 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.
- 7.- Coordinar con la agencia de marketing las distintas campañas promocionales, elaborando o cooperando con las demás áreas de la Cámara, en todo lo relativo a *newsletters*, publicidad, productos promocionales, ferias, etc.
- 8.- Diseñar y coordinar la publicidad a través de las redes sociales, prensa digital y posicionamiento SEM y SEO.
- 9.- 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.
- 10.- 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.
- 11.- Prestar especial atención al desarrollo de las estrategias de comunicación del Club Cámara Madrid para la fidelización de clientes.
- 12.- Coordinar la formación y el uso óptimo del CRM tras su implementación.

Acciones de Comunicación:

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

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

- 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.
- 10.- Llevar a cabo las labores de protocolo necesarias para el correcto desarrollo de los actos institucionales tanto dentro como fuera de la sedes de la Cámara.
- 11.- Realización de aquellas relaciones institucionales encomendadas.

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.

11. Servicios jurídicos

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 internas 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 2018 irán dirigidas a cubrir dos aspectos diferenciados: por un lado y principalmente, 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, si bien este aspecto de manera más residual.

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, 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 revisará y redactará los documentos que los empresarios madrileños pudieran demandar dentro de los anteriormente mencionados ámbitos de actuación, en

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

base, todo ello, a un cuadro de tarifas aprobado para la prestación de estos servicios de asesoramiento externo.

Asimismo, 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.

Por otro lado, se encargará de 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.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

Por otro lado, se promoverá la celebración de aquellas jornadas o seminarios que considere convenientes en cada momento, así como, en su caso, la edición de obras o publicaciones que sean de interés jurídico-empresarial.

Censo

El área de Censo, además de las funciones propias a nivel interno, 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, 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 en 2017 de una nueva Orden de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda 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.

Centro de Mediación Empresarial

Desde el 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, 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.

PLAN DE ACTIVIDADES CORPORATIVAS EJERCICIO 2018
(Art. 61 y siguientes Reglamento Régimen Interior)

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 2018 está formado por 78 páginas utilizadas por una de sus caras y numeradas del 1 al 78 ambas inclusive.